

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI KOMPUTERISASI HAJI TERPADU
(SISKOHAT) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN CALON
JAMA'AH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

Dosen Pembimbing: Angga Teguh Prastyo, M. Pd

OLEH

Rabiatul Adawiyah Harahap

NIM: 19170053



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2023

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI KOMPUTERISASI HAJI TERPADU
(SISKOHAT) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN CALON
JAMA'AH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA**

KABUPATEN MALANG

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Diajukan Oleh

Rabiatul Adawiyah Harahap

NIM. 19170053

Dosen Pembimbing:

Angga Teguh Prastyo, M. Pd

NIP. 19850722201608011008



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI
PENERAPAN SISTEM INFORMASI KOMPUTERISASI HAJI TERPADU
(SISKOHAT) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN CALON JAMA'AH HAJI
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Oleh:

Rabiatul Adawiyah Harahap

19170053

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertanggung jawabkan dalam sidang skripsi

Pada Tanggal, 05 Juni 2023

Dosen Pembimbing



Angga Teguh Prastyo, M.Pd

NIP. 19850722201608011008

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Maulana Malik

Ibrahim Malang



Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I., M.Pd

NIP. 197811192006041001

HALAMAN PENGESAHAN
PENERAPAN SISTEM INFORMASI KOMPUTERISASI HAJI TERPADU
(SISKOHAT) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN CALON JAMA'AH
HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN MALANG

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh

Rabiatul Adawiyah Harahap (19170053)

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Juni 2023

dan dinyatakan LULUS

Serta diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Panitia Ujian

Tanda Tangan

Penguji Utama

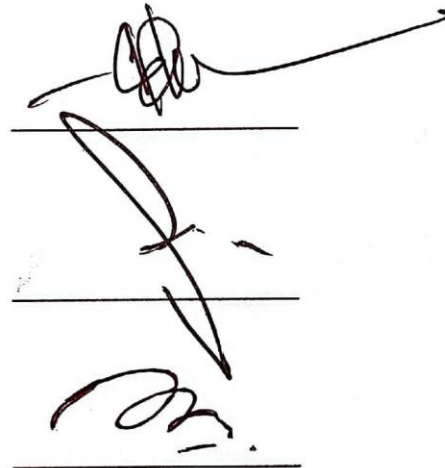
Dr. H. Muhammad In'am Esha, M.Ag
NIP. 197503102000031002

Ketua Sidang

Prof. Dr. Nur Ali, M.Pd
NIP. 196504031998031002

Sekretaris Sidang

Angga Teguh Prastyo, M.Pd
NIP. 19850722201608011008



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamiin, segala puji syukur saya ucapkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, serta seluruh keluarga dan para sahabat-sahabatnya.

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat berjasa dan penting dalam kehidupan saya, yang tidak lelah berjuang demi masa depan anak-anaknya. Yang selalu ada dalam setiap suka dan duka, selalu memberi saya arahan dan motivasi, selalu mengalirkan doa-doanya untuk saya, dan tidak pernah lelah memberikan cinta dan kasih sayangnya. Menuntun dan menjaga saya hingga saya bisa sampai sekarang ini. Beliau adalah orang tua saya, Ayah saya (Parmohonan) dan Mama saya (Miskah).

Kepada kakak saya (Yeni), Abang saya (Nanda), adik-adik saya (Aim, Nazwa, Shafa) yang tidak kenal lelah untuk selalu memberikan dukungan, arahan, doa, nasihat, motivasi, finansial dan membagikan pengalamannya kepada saya. Tak lupa juga kepada keluarga saya yang di Malang kepada tulang Hamdan, dan nantulang Lina yang selalu memberi saya motivasi dan arahan untuk kedepannya.

Kepada guru saya Bu Nyai Ishma dan Kyai Isroqunnajah yang telah membantu saya dalam semua kesulitan saya, memberi saya motivasi, doa dan dukungan kepada saya. Kepada mbak-mbak pondok saya di Nuha (Titis, Intan, Emil, Firda) yang selalu menyemangati saya, memotivasi saya, selalu membantu saya sedang kesulitan.

Kepada teman-teman MPI 19 yang tidak bisa saya sebut satu persatu Namanya. Terimakasih sudah berjuang bersama-sama, saling menyemangati, saling memberikan masukan dan arahan, dan tentunya saling mendoakan. Semoga kita bisa menggapai cita-cita yang kita inginkan.

Serta kepada seluruh bapak/ibu guru dan dosen yang telah berkenan memberikan ilmu, mendidik kami dengan penuh kasih sayang, hingga akhirnya saya dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini. Semoga segala kebaikan dan jasa bapak/ibu guru menjadi amal jariyah dan bisa membawa kebermanfaatannya.

MOTTO

وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ

وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

“Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatu pun, dan Dia memberimu pendengaran, penglihatan dan hati nurani, agar kamu bersyukur.” (Q.S. An-Nahl: 78)

NOTA DINAS PEMBIMBING

Angga Teguh Prastyo, M.Pd

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK)

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

NOTA DINAS PEMBIMBING

Perihal : Rabiatul Adawiyah Harahap

Malang, 05 Juni 2023

Yang Terhormat,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Sesudah melakukan beberapa kali pelaksanaan bimbingan secara tatap muka maupun online, baik dari segi bahasa, teknik penulisan, maupun dari segi isi dari penelitian skripsi dari mahasiswa di bawah ini:

Nama : Rabiatul Adawiyah Harahap

NIM : 19170053

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)
Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jama'ah Haji Di Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Malang

Oleh karena itu, selaku pembimbing penulisan karya ilmiah penelitian skripsi dari mahasiswa diatas, maka kami berpendapat bahwasanya mahasiswa tersebut sudah layak untuk mempertanggungjawabkan penelitian skripsinya dalam sidang skripsi. Demikian rekomendasi dari kami, kurang lebihnya mohon maaf.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing,



Angga Teguh Prastyo, M.Pd

NIP. 19850722201608011008

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rabiatul Adawiyah Harahap
NIM : 19170053
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Malang, 05 Juni 2023



Rabiatul Adawiyah Harahap
NIM. 19170023

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena limpahan rahmat, taufiq, dan inayah-Nya penulis bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan lancar dan tepat pada waktunya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan syafa'atnya di akhirat kelak.

Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah terlibat langsung maupun tidak langsung dalam terselesaikannya tugas akhir skripsi ini, diantara mereka adalah:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainuddin, Ma selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ali, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. Nurul Yaqien, S. Pd. I, M. Pd selaku Kepala Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Angga Teguh Prastyo, M. Pd selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mencurahkan pikiran dan meluangkan waktunya untuk mengarahkan dan membimbing sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
5. Ibu Devi Pramitha, M. Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Bapak Drs. Sahid, M. M selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang yang telah memberikan izin dan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir skripsi.
7. Bapak ABD Salam, S. Ag, M. Sy selaku Kasi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Malang yang telah memberikan informasi terkait penelitian yang dilakukan oleh penulis.
8. Bapak Romdloni Suryono, S. Sos selaku Pegawai di bagian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) yang telah bersedia memberikan informasi penelitian kepada penulis.

9. Bapak Muh. Nurdianto Rahmaddien, S. H selaku Pegawai di bagian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) yang telah bersedia meluangkan waktunya memberikan informasi penelitian kepada penulis.

Dalam penulisan skripsi ini, masih ada kemungkinan kekurangan-kekurangan karena keterbatasan kemampuan penulis sebagai penyusun. Oleh karena itu, masukan yang bersifat membangun akan sangat membantu penyusun dalam membenahi kekurangan dalam penulisan skripsi.

Malang, 02 Juni 2023

Rabiatul Adawiyah Harahap

NIM. 19170053

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penelitian transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

ا	=	A	ز	=	z	ق	=	q
ب	=	B	س	=	s	ك	=	k
ت	=	T	ش	=	sy	ل	=	l
ث	=	Ts	ص	=	sh	م	=	m
ج	=	J	ض	=	dl	ن	=	n
ح	=	h	ط	=	th	و	=	w
خ	=	kh	ظ	=	zh	ه	=	h
د	=	d	ع	=	'	ء	=	'
ذ	=	dz	غ	=	gh	ي	=	y
ر	=	r	ف	=	f			

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

او = aw

أي = ay

او = u

أي = i

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Orisinalitis Penelitiann.....	11
F. Definisi Istilah	15
G. Sistematika Penulisan	16
BAB II KAJIAN TEORI	17
A. Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).....	17
1. SISKOHAT dan Perkembangannya.....	17
2. Tujuan, Tugas, dan Fungsi SISKOHAT	25
3. Manfaat SISKOHAT.....	26
4. Prasarana SISKOHAT.....	27
B. Kepuasan Calon Jama'ah Haji.....	27
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	27
2. Indikator Mengukur Kepuasan	30
3. Dimensi Kualiatas Pelayanan	31

C. Kerangka Berpikir	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	34
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
D. Instrumen Penelitian	36
E. Sumber Data	36
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Teknik Analisis Data	39
H. Pengecekan Keabsahan Data	41
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	43
A. Paparan Data.....	43
1. Deskripsi Lokasi Penelitian	43
2. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Malang.....	43
3. Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.....	45
4. Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang	45
5. Tugas dan Fungsi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah	45
6. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang ...	47
7. Menu-Menu Sistem Informasi komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)	47
B. Hasil Penelitian.....	51
1. Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)	
Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jama'ah Haji	51
2. Hasil Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Dalam Meningkatkan	
Kepuasan Calon Jama'ah Haji	74
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	80
A. Analisis Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu	
(SISKOHAT) Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jama'ah Haji.....	80
B. Analisis Hasil Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu	
(SISKOHAT) Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jama'ah Haji.....	82
BAB VI PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian	14
Tabel 3.2 Daftar Nama Calon Jama'ah Haji	36

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Diagram Kerangka Berfikir	33
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pendaftar Haji Kabupaten Malang Menurut Jenis Kelamin Tahun 2016-2022	7
Gambar 1.2 Jumlah Pendaftar Haji Kabupaten Malang Menurut Umur Tahun 2016-2022	7
Gambar 1.3 Jumlah Pemberangkatan Haji Kabupaten Malang Tahun 2016-2022.....	8
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Malang	47
Gambar 4.2 Menu-menu SISKOHAT	51
Gambar 4.3 Konfirmasi E-Pendaftaran Haji Reguler (Online).....	53
Gambar 4.4 Buka/Tutup Blokir Pelunasan	55
Gambar 4.5 Entry SPPH V4 (Input Data Pendaftaran Haji Reguler Bukan Online).....	57
Gambar 4.6 Informasi Estimasi Keberangkatan Haji	57
Gambar 4.7 Input Data Pembatalan Haji Reguler	58
Gambar 4.8 Entry Pelimpahan Porsi Calon Jama'ah Haji	59
Gambar 4.9 Cetak SPH Elektronik	63
Gambar 4.10 Web Lapor.go.id	70

ABSTRAK

Harahap, Rabiatul Adawiyah. 2023. *Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jama'ah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang*. Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Dosen Pembimbing: Angga Teguh Prastyo, M. Pd.

Kata Kunci: Penerapan SISKOHAT, Kepuasan Calon Jama'ah Haji

Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah sistem yang dikembangkan untuk mengelola dan memantau proses pendaftaran dan pelaksanaan ibadah haji, serta memberikan informasi yang relevan kepada calon jama'ah haji. Dalam konteks yang semakin kompleks dan meningkatnya jumlah calon jama'ah haji setiap tahunnya, penting untuk memastikan bahwa penerapan SISKOHAT dapat memberikan manfaat yang maksimal dan meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menjelaskan penerapan sistem informasi komputerisasi haji terpadu (siskohat) dalam meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji, (2) serta menemukan seberapa efisien penerapan sistem informasi komputerisasi haji terpadu (siskohat) dalam meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) penerapan SISKOHAT memiliki dampak positif dalam meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji. Sistem ini memberikan akses yang lebih mudah dan efisien dalam melakukan pelayanan dan memberikan informasi terkait haji. (2) upaya kementerian agama untuk terus mengembangkan dan meningkatkan SISKOHAT supaya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memastikan kepuasan calon jama'ah haji terpenuhi.

ABSTRACT

Harahap, Rabiatul Adawiyah. 2023. "Application of the Integrated Hajj Computerized Information System (SISKOHAT) in Increasing the Satisfaction of Prospective Pilgrims at the Office of the Ministry of Religion in Malang Regency." Department of Islamic Education Management, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisor: Angga Teguh Prastyo, M. Pd.

Keywords: Application of SISKOHAT, Satisfaction of Prospective Pilgrims.

The Integrated Hajj Computerized Information System (SISKOHAT) is a system developed to manage and monitor the process of registering and carrying out the pilgrimage, as well as providing relevant information to prospective pilgrims. In an increasingly complex context with a growing number of prospective pilgrims every year, it is important to ensure that the implementation of SISKOHAT can provide maximum benefits and increase the satisfaction of prospective pilgrims.

This study aims to (1) explain the implementation of the integrated Hajj computerized information system (SISKOHAT) in increasing the satisfaction of prospective Hajj pilgrims and (2) determine the efficiency of the application of the integrated Hajj computerized information system (SISKOHAT) in increasing the satisfaction of prospective Hajj pilgrims.

The methods used in this study include observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used is descriptive qualitative analysis.

Based on the results of the study, (1) the application of SISKOHAT has a positive impact on increasing the satisfaction of prospective pilgrims. This system provides easier and more efficient access to perform services and obtain information related to Hajj. (2) The efforts of the Ministry of Religion to continue developing and improving SISKOHAT are crucial in providing better services and ensuring the satisfaction of prospective pilgrims is met.

مستخلص البحث

هاراهاف، ربيعة العدوية. 2023. تطبيق نظام معلومات الحج المتكامل المحوسب Siskohat في زيادة رضا الحجاج المحتملين في مكتب وزارة الدين في مالانج ريجنسي. قسم إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية وتدريب المعلمين، جامعة الدولة الإسلامية مولانا مالك إبراهيم مالانج.

المشرف: أنغكا تيكوه براستيا الماجستير

الكلمات المفتاحية: تطبيق سيسكوهات، رضا الحجاج

نظام معلومات الحج المتكامل المحوسب SISKOHAT هو نظام تم تطويره لإدارة ومراقبة عملية التسجيل وأداء فريضة الحج ، فضلاً عن توفير المعلومات ذات الصلة للحجاج المحتملين. في سياق معقد بشكل متزايد والعدد المتزايد من الحجاج المحتملين كل عام ، من المهم التأكد من أن تطبيق SISKOHAT يمكن أن يوفر أقصى قدر من الفوائد ويزيد من رضا الحجاج المحتملين. تهدف هذه الدراسة إلى (1) شرح تطبيق نظام المعلومات المحوسب المتكامل للحج SISKOHAT في زيادة إرضاء الحجاج المرتقبين، (2) ومعرفة مدى كفاءة تطبيق نظم المعلومات المحوسبة المتكاملة للحج SISKOHAT في زيادة رضا الحجاج المرتقبين.

الطريقة المستخدمة في هذه الدراسة باستخدام الملاحظة والمقابلات والتوثيق. استخدمت هذه الدراسة تقنية تحليل البيانات التحليل النوعي الوصفي. أما نتائج من هذه الدراسة يعني: (1) لتطبيق سيسكوات أثر إيجابي في زيادة رضا الحجاج المحتملين. يوفر هذا النظام وصولاً أسهل وأكثر كفاءة في أداء الخدمات وتقديم المعلومات المتعلقة بالحج. (2) جهود وزارة الدين لمواصلة تطوير وتحسين SISKOHAT حتى تتمكن من تقديم خدمة أفضل وضمن إرضاء الحجاج المحتملين.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Reformasi birokrasi merupakan hal yang tidak terpisahkan dalam sistem pelayanan publik. Pelayanan publik adalah suatu kebutuhan masyarakat yang memastikan bahwa hak-hak mereka diakui dan mereka diperlakukan dengan layak oleh aparat Pemerintah. Ini juga memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi.¹ Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang harus dilaksanakan secara optimal oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Di Indonesia, reformasi birokrasi telah menjadi suatu hal yang dikenal oleh masyarakat sejak tahun 1998. Sejak saat itu, negara ini telah mengalami berbagai perubahan yang signifikan. Tujuan utama dari reformasi ini adalah untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik.² Reformasi birokrasi merupakan implementasi dari konsep pelayanan publik, yang melibatkan proses penyediaan berbagai jenis layanan yang mencakup hak-hak sipil pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat.³

Pada hakikatnya reformasi birokrasi merupakan perubahan besar pada elemen-elemen birokrasi seperti kelembagaan, mesin kepegawaian, manajemen, pertanggungjawaban, perlengkapan, pengawasan dan

¹ Titin Rohayati, dkk, *Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan*, Jurnal Caraka Prabu, Vol. 01, No. 01, 2017, H. 23

² <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--reformasi-birokrasi-reformasi-pelayanan-publik>, diakses pada Selasa, Pukul 08.00 WIB

³ <https://lapaslhoknga.kemenkumham.go.id/index.php/berita-utama/reformasi-birokrasi>, diakses pada Selasa, Pukul 09.00 WIB

pelayanan publik, yang secara sadar dilakukan untuk melakukan reposisi (birokrasi) kembali menyesuaikan dengan dinamika penyelenggaraan pemerintah lingkungan yang dinamis.⁴ Reformasi birokrasi merupakan keinginan masyarakat agar pemerintah membentuk pemerintahan yang bersih dan keinginan masyarakat untuk menikmati pelayanan publik yang efisien, responsive dan akuntabilitas.

Reformasi birokrasi menjadi penting dalam upaya memperbaiki kinerja birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk membuat birokrasi lebih efektif dan efisien dalam melayani masyarakat. Menurut Budiman Rusli, pada pasca orde baru (era reformasi), pelayanan publik di Indonesia umumnya masih belum mencapai tingkat kepuasan yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang lebih kuat dari pihak-pihak yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan negara untuk meningkatkan kinerja pelayanan.⁵

Dalam konteks Penyelenggaraan Ibadah Haji, pemerintah, khususnya Kantor Kementerian Agama memiliki peran ganda sebagai pengatur dan pelaku tunggal dalam menyediakan pelayanan haji. Namun, peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan masih menjadi tantangan, sehingga menghambat efektivitas pelayanan publik. Masyarakat menuntut pelayanan haji yang berkualitas, dan ini menjadi tugas besar pemerintah. Ibadah haji memiliki persyaratan wajib yang harus dipenuhi oleh setiap muslim yang ingin melakukannya, seperti beragama Islam, sudah dewasa (baligh),

⁴ Anggun Pertiwi, Siti Nabila, *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, (Jakarta: Makalah Manajemen Pelayanan Publik, 2019), H. 8

⁵ Muhammad Fitri, Arin Tentrem, dkk, *Pelayanan Publik*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), H. 25

berakal, merdeka, memiliki bekal dan ketersediaan kendaraan, serta memenuhi syarat-syarat perjalanan yang aman dan memungkinkan. Dengan pelayanan haji yang lebih baik dan berkualitas, diharapkan masyarakat dapat menjalankan ibadah haji dengan nyaman, aman, dan sesuai dengan tuntutan syarat-syarat yang ditetapkan.⁶ Sebagaimana Allah SWT mewajibkan ibadah haji hanya bagi mereka yang mampu, yang telah dinyatakan dalam Al-Quran Surah Ali-Imran ayat 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ هُوَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ
الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: *Disana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) Maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.*⁷

Keutaman ibadah haji dalam Kitab Imam Al-Hafizh Zakiyyuddin Abdul Azhim bin Abdul Qawiy Al-Mundziri dalam At-Tarhib wat Tarhib minal haditsis Syarif menghimpun hadits Nabi Muhammad saw, salah satu haditsnya, yaitu:

⁶ <https://islam.nu.or.id/haji-umrah-dan-kurban/syarat-syarat-wajib-haji-mulai-dari-islam-sampai-keamanan-di-jalan-I0epd>, diakses pada Selasa, Pukul 10.00 WIB

⁷ Surat Ali-Imran (Menara Kudus, n.d.).

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ حَجَّ فَلَمْ يَرْفُثْ

وَلَمْ يَفْسُقْ رَجَعَ مِنْ ذُنُوبِهِ كَيَوْمِ وَلَدَتْهُ أُمُّهُ

Artinya: *Dari sahabat Abu Hurairah ra, dari Nabi Muhammad saw, ia bersabda, “Siapa saja yang berhaji, lalu tidak berkata keji dan tidak berbuat dosa, niscaya ia pulang (suci) seperti hari dilahirkan oleh ibunya”, (HR Bukhari, Muslim An-Nisa’ At-Tirmidzi dan Ibnu Majah).*⁸

Penyelenggaraan ibadah haji sebagai tugas negara merupakan tanggungjawab pemerintah berdasarkan Undang-Undang Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. 8 Tahun 2019. Tujuan pelaksanaan ibadah haji yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah untuk membimbing, melayani, dan melindungi jama’ah agar dapat menunaikan ibadah haji. Untuk melakukan ibadah mereka sesuai dengan persyaratan syariah dan menjalankan kemandirian dan fleksibilitas dalam menunaikan ibadah haji.⁹

Pada masa itu, terjadi tragedi di Terowongan Mina, Arab Saudi pada tahun 1990-an yang menyebabkan banyak jama’ah haji kehilangan nyawa sebanyak 1.426, dimana jama’ah haji asal Indonesia sebanyak 649. Keluarga jama’ah haji dan masyarakat banyak mengeluh atas keterlambatannya informasi mengenai jama’ah haji yang wafat. Keterlambatan dalam penyelenggaraan pelayanan disebabkan oleh kurangnya basis data yang akurat mengenai jama’ah haji. ini disebabkan

⁸ <https://islam.nu.or.id/haji-umrah-dan-kurban/11-keutamaan-haji-dari-ampunan-hingga-mampu-memberi-syafaat-zTCIa>, diakses pada Selasa, 11.00 WIB

⁹ JDIH BPK RI, “Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 2019 Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah,” last modified 2019, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/106346/uu-no-8-tahun-2019>. Diakses pada Selasa, 24 Januari 2023, pukul 14.30 WIB

karena tidak adanya basis data jama'ah haji yang akurat.¹⁰ Situasi ini merupakan tantangan bagi penyelenggaraan haji untuk menyusun sistem pelayanan haji yang lebih baik. Terlebih lagi, perkembangan teknologi computer yang pesat membuka peluang untuk mengimplementasikan sistem pelayanan haji yang lebih modern dan profesional.¹¹

Upaya untuk meningkatkan pelayanan haji terus dilakukan oleh Kementerian Agama dengan melakukan evaluasi terhadap hasil pelaksanaan penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun yang kemudian ditindak lanjuti dengan penyempurnaan pelayanan untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang terjadi. Mengelola dan melayani jama'ah haji Indonesia yang berjumlah sangat banyak bukan hal yang mudah. Diperlukannya sistem komputerisasi yang membantu proses pendaftaran, keberangkatan, kepulangan dan hal-hal lain yang terkait dengan data. Untuk itu, Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah ahlinya.¹²

SISKOHAT pertama kali diluncurkan pada tahun 1996.¹³ Perkembangan SISKOHAT di Kementerian Agama Kota/Kabupaten mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Sebagai penyempurna SISKOHAT Gen-1, Kementerian Agama telah meluncurkan SISKOHAT

¹⁰ detik News, Mengenal Siskohat, Sistem Besar Di Balik Penyelenggaraan Haji," <https://news>, diakses pada Jum'at, pukul 14.00 WIB

¹¹ <https://haji.kemenag.go.id/v3/content/realita-haji-edisi-ii-2014>, diakses pada Selasa, Pukul 11,30 WIB

¹² Akmal Salim Ruhana, *Melayani Tamu Allah: Beban Kerja PPIH Arab Saudi Daerah Kerja Makkah Tahun 2014*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2015), H. 48

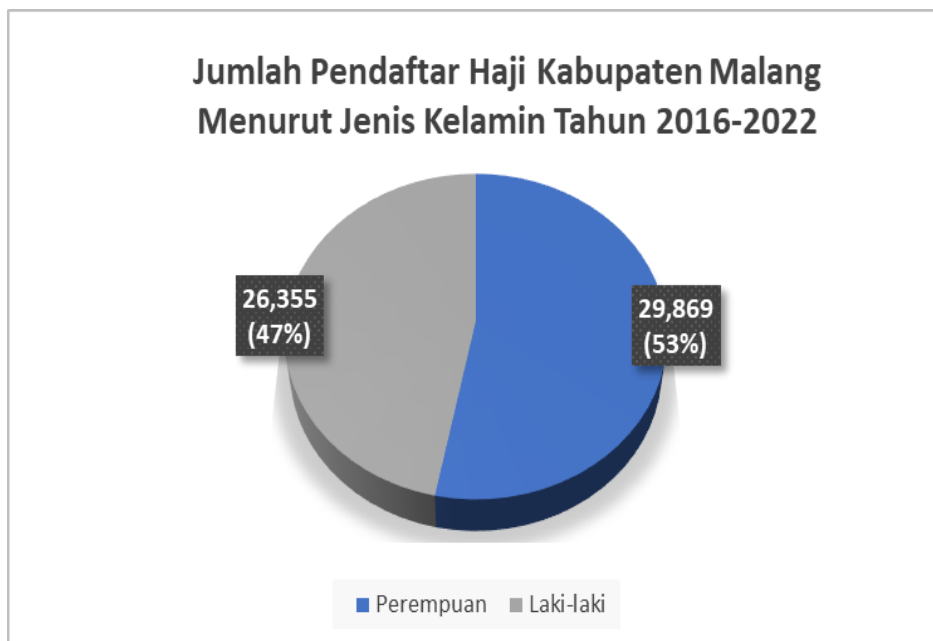
¹³ <https://haji.kemenag.go.id/v4/ditjen-phu-siapkan-digitalisasi-layanan-haji>, diakses pada Selasa, Pukul 12.30 WIB

Gen-2 sejak tahun 2014 hingga sekarang.¹⁴ Sistem yang disebut dengan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) ini berperan penting dalam rangka pemberangkatan haji ke Arab Saudi. SISKOHAT juga mengalami pengembangan baik pada aspek pencatatan keuangan pendaftaran, pelunasan dan pembatalan haji. Selain itu, data jumlah jama'ah dan petugas setiap rombongan serta seluruh data yang diperlukan telah dimasukkan ke dalam sistem SISKOHAT, percepatan pengurusan visa yang diterapkan Arab Saudi melalui e-haji.

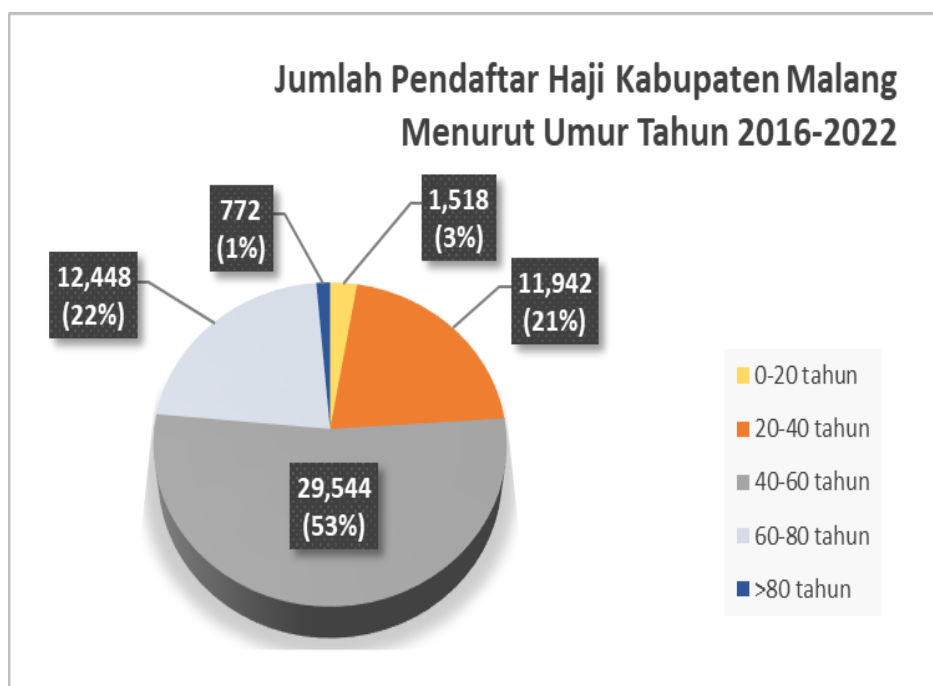
Staff seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, Bapak Romdloni Suryono, mengatakan bahwa pendaftaran, keberangkatan jama'ah haji pertahunnya di Kabupaten Malang mengalami peningkatan dan penurunan setiap tahunnya. Pada tahun 2016 jama'ah haji yang berangkat berjumlah 1.541 yang terdiri dari laki-laki 735 dan perempuan 806, tahun 2017 keseluruhannya berjumlah 1.760 yang terdiri laki-laki 822 dan perempuan 938. Untuk tahun 2018 berjumlah 2.230 terdiri dari laki-laki 1.061 dan perempuan berjumlah 1.169, sedangkan tahun 2019 berjumlah 2.251 yang terdiri dari laki-laki berjumlah 1.070 dan perempuan 1.181. Pada tahun 2020 dan 2021 keberangkatan haji dari semua negara dibatalkan dikarenakan adanya virus covid-19.¹⁵ Berikut Grafik data jumlah pendaftar calon jama'ah haji beserta umur dan keberangkatan calon jama'ah haji dari tahun 2016-2022 di Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malang:

¹⁴ <https://kemenag.go.id/read/menag-launching-siskohat-generasi-kedua-kmvba>, diakses pada Selasa, Pukul 13.00 WIB

¹⁵ Romdloni Suryono, Hasil Observasi, Pada tanggal 09-Januari-2022



Gambar 1.1 Jumlah Pendaftar Haji Kabupaten Malang Menurut Jenis Kelamin Tahun 2016-2022



Gambar 1.2 Jumlah Pendaftar Haji Kabupaten Malang Menurut Umur Tahun 2016-2022



Gambar 1.3 Jumlah Pemberangkatan Haji Kabupaten Malang Tahun 2016-2022

Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah merupakan instansi yang berperan penuh dalam melakukan pendaftaran dan pembatalan jama'ah haji dengan menggunakan SISKOHAT sebagai pelayanannya, sehingga jama'ah haji merasa puas dan terlayani dalam melakukan sesuatu urusan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Dimana dalam sistem siskohat ini lembaga bertanggungjawab penuh pada administrasi dan informasi lainnya dari calon jama'ah haji. Sehingga calon jama'ah haji pada saat mendaftar dan pembatalan mendapatkan pelayanan yang cukup baik. Disisi lainnya, calon jama'ah mendatangi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang tidak hanya untuk melakukan pendaftaran haji dan pembatalan haji. Namun juga, untuk keperluan lainnya seperti menanyakan tentang informasi keberangkatan, dan informasi lainnya.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang harmonis antara pemberi layanan dan penerima layanan. Jadi, baik buruknya pelayanan bukan dari persepsi pemberi layanan, melainkan berdasarkan persepsi penerima layanan apakah layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan atau justru malah sebaliknya.¹⁶ Menurut harapan jama'ah secara tidak langsung dapat memuaskan jama'ah, sedangkan ketika harapan jama'ah tidak dapat terpenuhi maka pelayanan dirasakan kurang memuaskan, dan apabila pelayanan haji yang diberikan melebihi harapan maka pelayanan dirasakan sangat memuaskan jama'ah. Oleh karena itu, strategi yang berhasil diterapkan penyelenggaraan haji dan umrah ditentukan oleh kemampuan memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memuaskan calon jama'ah.¹⁷

Keunggulan dari aplikasi SSKOHAT ini adalah tidak membutuhkan waktu lama untuk melayani masyarakat dan pengiriman informasi ke pusat sangat cepat. Petugas di Kantor Kementerian Agama hanya perlu mengirimkan informasi pembatalan melalui SSKOHAT yang terhubung langsung dengan Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) untuk memproses pengembalian setoran BPIH asli. Keunggulan lain dari sistem ini adalah petugas Kemenag Kabupaten Malang dapat langsung membantu perkembangan proses pembatalan haji mulai dari materi yang diterima dari BPKH sampai ke rekening jama'ah dan jama'ah sudah melakukan transaksi

¹⁶ <https://elibrary.unikom.ac.id/>, diakses pada Rabu, Pukul 15.00 WIB

¹⁷ Arif Rahman Resti Wildayati, "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah," *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 2, no. No. 4 (n.d.): H. 383

dana di BPS-BPIH, sehingga hal ini memperoleh kepuasan bagi calon jama'ah haji.¹⁸

Berdasarkan penjelasan di bagian atas ini, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian skripsi terkait di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Malang dengan judul **“Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jama'ah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Malang”**.

B. Fokus Penelitian

Adapun berdasarkannya konteks penelitian masalah diatas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan SISKOHAT dalam meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang?
2. Bagaimana hasil penerapan SISKOHAT dalam meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka penelitian ini mempunyai tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis penerapan SISKOHAT dalam meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

¹⁸ <https://haji.kemenag.go.id/v4/siskohat-permudah-proses-pelaksanaan-haji-indonesia>, diakses pada Rabu, Pukul 17. 00 WIB

2. Untuk menganalisis hasil penerapan SISKOHAT dalam meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

D. Manfaat Penelitian

Adanya manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai teoritis dan secara praktis adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini bagi penulis untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen SISKOHAT, menjadikan bahan literatur pengembangan ilmu Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi, dan menambah wawasan keilmuan tentang pelayanan haji menggunakan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

2. Manfaat Secara Praktis

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi. Serta untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga untuk mencapai tujuannya.

E. Orisinalitis Penelitiann

Penelitian ini fokus kepada manajemen pelayanan dalam kepuasan pelanggan melalui penerapan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Penulis menemukan sumber, metode, dan objek pembahasan sebelumnya yang tepat untuk studi penelitian ini. Kemudian penulis menemukan beberapa karya ilmiah Skripsi dan Tesis.

1. Penelitian skripsi pertama yang ditulis oleh Zahrotun Munawaroh yang berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015”. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi. UIN Walisongo Semarang Tahun 2015. Pembahasan dalam skripsi tentang Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) di Kantor Wilayah kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Dalamnya membahas faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan Siskohat dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.¹⁹ Teknik dalam pengumpulan data yang digunakan meliputi metode observasi, wawancara dan dokumentasi, analisis data dengan analisis deskriptif dengan klarifikasi sesuai dengan masalah yang diteliti, serta pengumpulan dan analisa data.
2. Penelitian skripsi yang kedua ditulis oleh Mutmainnah yang berjudul “Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Pada Kementerian Agama Siak Sri Indrapura. Program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, dan penelitian ini berisi tentang sistem komputerisasi haji yang dilaksanakan pada Kementerian Agama Siak Sri Indrapura.²⁰ Pada

¹⁹ Zahrotun Munawaroh, “Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015” (UIN Walisongo, 2015).

²⁰ Mutaminnah, Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Pada Kementerian Agama Republik Indonesia, 2011, Skripsi, (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)

skripsi ini tidak melibatkan pendapat dari jama'ah yang berguna untuk mengetahui kepuasan pelayanan karyawan terhadap para jama'ah.

3. Penelitian yang terakhir yang ditulis oleh Aufa Nur Fajriyyah yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Jama'ah Pada Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi DKI Jakarta”. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, dan penelitian ini berisi tentang pengaruh pelayanan Siskohat Terhadap tingkat kepuasan jama'ah.²¹

Tabel 1.1 Originalitas Penelitian

No	Nama Peneliti, Judul, dan Tahun Penerbitan	Persamaan	Perbedaan	Originalitas Penelitian
1.	Zahrotun Munawarah, <i>Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015</i> . Skripsi, 2015.	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan indikator penelitian sama-sama membahas terkait dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat).	Perbedaannya adalah pada indikator dari kedua penelitian yaitu penelitian sebelumnya adalah efektifitas dalam meningkatkan kinerja pelayanan sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu manajemen pelayanan dalam kepuasan pelanggan. Selain itu masih ada perbedaannya yaitu lokasi penelitian yang dilakukan	Penelitian ini menjelaskan tentang analisis dengan memperhatikan pokok-pokok permasalahan. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kemenag Provinsi Jawa Tengah telah berlangsung secara efektif.

²¹ Aufa Nur Fajriyyah, Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Terhadap Tingkat Kepuasan Jama'ah Pada Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi DKI Jakarta, 2015, Skripsi, (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)

No	Nama Peneliti, Judul, dan Tahun Penerbitan	Persamaan	Perbedaan	Originalitas Penelitian
			peneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.	
2.	Mutmainnah, <i>Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Pada Kementerian Agama Siak Sri Indrapura, Skripsi 2011</i>	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan indikator penelitian sama-sama membahas terkait dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat).	Perbedaannya adalah pada indikator dari kedua penelitian yaitu penelitian sebelumnya adalah implementasi siskohat sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu penerapan siskohat dalam kepuasan pelanggan. Selain itu masih ada perbedaannya yaitu lokasi penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.	Penelitian ini menjelaskan tentang analisis dengan memperhatikan pokok- pokok permasalahan. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kemenag RI telah berlangsung secara efektif.
3.	Afa Nur Fajriyyah, Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Jama'ah Pada Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi DKI Jakarta, Skripsi.	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan indikator penelitian sama-sama membahas terkait dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat).	Perbedaannya adalah pada indikator dari kedua penelitian yaitu penelitian sebelumnya adalah pengaruh pelayanan siskohat sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu penerapan siskohat dalam kepuasan pelanggan. Selain itu masih ada perbedaannya yaitu lokasi penelitian yang dilakukan	Penelitian ini menjelaskan tentang analisis dengan memperhatikan pokok- pokok permasalahan. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kemenag provinsi DKI telah berlangsung secara efektif.

No	Nama Peneliti, Judul, dan Tahun Penerbitan	Persamaan	Perbedaan	Originalitas Penelitian
			peneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.	

F. Definisi Istilah

1. Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan sarana menumbuhkembangkan sistem pelayanan pendaftaran haji, yaitu sistem aplikasi untuk mengolah seluruh data perhajian yang sudah berbasis teknologi informasi yang bertugas mengatur pendaftaran, database dokumen haji, akuntansi BPIH, database transportasi haji, database penempatan pemondokan jama'ah, informasi publik, sistem informasi kesehatan haji, dan database petugas haji.²²

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah sikap yang dihasilkan dari perbandingan harapan kinerja dan kinerja yang dirasakan dari pelayanan. Kepuasan pelanggan adalah salah satu kunci utama. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.²³

²² Aden Rosadi, *Sejarah Perkembangan Pemikiran Pengelolaan Ibadah Haji di Indonesia*, (CV. Arvino Raya: 2011)

²³ Gramedia Blog, "Pengertian Kepuasan Pelanggan: Faktor, Indikator Dan Optimalisasinya," <https://www.gramedia.com/literasi/kepuasan-pelanggan/>.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam proposal skripsi ini terdiri dari tiga (3) bab, berikut pembahasannya dengan secara rinci yaitu:

BAB I: Pada bab I terdiri dari konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, originalitas penelitian, definisi istilah, dan yang terakhir sistematika penelitian.

BAB II: Pada bab II ini terdiri dari, kajian teori, dan yang terakhir kerangka berpikir.

BAB III: Pada bab III akan membahas pendekatan dan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, subjek penelitian, sumber data, instrument penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

BAB IV: Paparan data dan temuan penelitian, meliputi deskripsi lokasi penelitian, paparan data penelitian yang berisi data-data untuk menjawab fokus penelitian, dan hasil temuan yang berisi pembahasan dari paparan data atau analisis data.

BAB V: Pembahasan hasil penelitian, meliputi penyajian temuan penelitian yang disertai dengan pembahasan mengenai jawaban dari masalah penelitian.

BAB VI: Penutup yang memuat dua hal pokok, meliputi kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

1. SISKOHAT dan Perkembangannya

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia telah ada sebelum merdeka dan memiliki dasar hukum berupa Undang-undang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Dalam penyelenggaraan haji ini telah menumbuh kembangkan sistem pendataan pelayanan haji melalui pemanfaatan pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dilakukan di Tanah Air dan Arab Saudi.²⁴ Kasie Data Jama'ah Daker Bandara, Reza Muhammad, mengungkapkan bahwa Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan sistem yang mengatur semua data dan informasi penyelenggaraan haji Indonesia.

Momentum lahirnya penggunaan media komputer dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dipicu oleh adanya kesulitan pemerintah dalam mendata dan menginformasikan jama'ah haji yang wafat akibat peristiwa musa'iem tahun 1990. Pada saat itu, kecelakaan tersebut menewaskan 631 jama'ah haji Indonesia. Lalu pada tahun 1995, untuk pertama kali terjadi over quota yang menimbulkan waiting list bagi calon jama'ah haji. Ketika itu, pendaftaran jama'ah haji masih dilakukan secara manual sehingga diperlukan sistem pendaftaran yang mampu

²⁴ Galuh Dwi, Siti Fatimah, *Implementasi Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019*, Jurnal MD, Vol. 7 No. 1, Januari-Juni 2021

memberikan jaminan kepastian dan rasa adil bagi jama'ah haji yang masuk daftar tunggu.²⁵

Siskohat Gen-2 merupakan media Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), bukan satuan kerja, lebih tepatnya adalah alat pendukung kerja. Setiap terkait dengan koneksi jaringan dan data haji di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) akan memanfaatkan fasilitas teknologi ini. Pendaftaran, pembatalan, pelunasan dan terkait dengan haji niscaya akan memberdayakannya untuk validitas data.²⁶

Pada awalnya, selama tahun 1995 dan 1996, pemerintah menggunakan main sistem milik Garuda Indonesia sebagai host SISKOHAT yang tersambung dengan 7 Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), yaitu Bank Rakyat Indonesia, Bank Dagang Indonesia, Bank Bumi Daya, Bank Ekspor Impor Indonesia, Bank Negara Indonesia, Bank Pembangunan Indonesia, Bank Tabungan Negara. Sistem tersebut mempunyai fungsi melayani pendaftaran haji yang dapat dimonitor dan dapat dikendalikan secara *online* dan *real time* dari Kantor Cabang Bank penerima setoran BPIH yang tersebar diseluruh Indonesia.²⁷

Penerapan SISKOHAT pada saat itu masih memiliki dualisme basis data yang di proses melalui SISKOHAT pada PT. Garuda Indonesia

²⁵ Tulus, *Refleksi Perjalanan SISKOHAT*, Realita Haji, Edisi 02 Mei 2014, H. 6

²⁶ <https://news.detik.com/berita/d-4149180/mengenal-siskohat-sistem-besar-di-balik-penyelenggaraan-haji>, diakses pada 15 Januari 2023, pukul 10.00 WIB

²⁷ Kementerian Agama RI, *Intisari Langkah-langkah Pembenahan Haji*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2010), H. 194

untuk pendaftaran dan database. Komputer haji Kementerian Agama untuk proses pelayanan perhajian berikutnya. Dualisme pendataan tersebut menyebabkan peran dan fungsi kontrol Kementerian Agama untuk pengelolaan data haji dirasakan belum maksimal, karena basis awal pendataannya tergantung kepada host PT. Garuda Indonesia.²⁸

Pada tahun 1996 Kementerian Agama mulai membangun host sendiri untuk SISKOHAT yang sepenuhnya dirancang sendiri oleh Kementerian Agama. Hal ini maksudnya agar Kementerian Agama dapat menerapkan dan mengontrol langsung pelaksanaan pendaftaran melalui pelayanan SISKOHAT dengan optimal. Sistem ini tersambung dengan BPS BPIH untuk menginput data pendaftar haji. Hingga saat ini jaringan yang tersambung meliputi 24 BPS BPIH, 12 emberkasi, 33 Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi, 246 Kantor Kementerian Agama Kota/Kab, dan Kantor Staff Teknis Urusan Haji Arab Saudi.²⁹

Tahun 1996, Pemerintah mengambil langkah-langkah kebijakan terkait upaya memberikan kemudahan dan percepatan layanan, pengendalian pendaftaran dan penyetoran lunas BPIH, pengendalian kuota haji nasional secara tersistem, dan upaya memberikan kepastian pergi haji pada tahun berjalan, serta berkeadilan dalam penyediaan porsi maupun urutan keberangkatan ke Tanah Suci. Kebijakan pemerintah melalui Kementerian Agama membangun host sendiri untuk

²⁸ Departemen Agama Republik Indonesia, *Era Baru Perhajian melalui Sistem Informasi dan komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Bimbingan Haji, 2000), H. 5

²⁹ Syafitri Angraini, *Efektivitas Penggunaan SISKOHAT Dalam Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jama'ah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu*, (Bengkulu: Skripsi, 2022), H. 19

SISKOHAT. Sistem ini tersambung dengan BPS BPIH untuk menginput data pendaftar haji.³⁰

Selanjutnya Tahun 1999, SISKOHAT memberikan kemudahan pada sektor layanan dan kemitraan antara lain:

- a. Pada waktu yang bersamaan (*real time*) langsung dapat dihitung jumlah total dana keuangan setoran BPIH yang tersimpan di setiap BPS BPIH maupun pada BI (Bank Indonesia).
- b. Pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun (*non-stop*).
- c. Ketersediaan database jama'ah 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 pervisaan, pengelompokan pra manifest untuk kloter, kepastian mengeluarkan SPMA, menjadi alat kontrol, menjadi acuan pembuatan identitas jama'ah haji maupun dalam penyediaan akomodasi, konsumsi dan *living cost*.
- d. Kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi dan status jama'ah haji sejak masa pendaftaran sampai masa pemberangkatan, operasional di Arab Saudi sampai kepulangan ke Tanah Air.

Perkembangan selanjutnya, sejak tahun 1999-2015, SISKOHAT terus mengalami perkembangan dan peningkatan layanannya dengan menghadirkan SISKOHAT Gen-2 sebagai penyempurnaan

³⁰ Mutmainnah, *Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Pada Kementerian Agama Republik Indonesia*, (Jakarta: Skripsi, 2011), H. 47

SISKOHAT Gen-1. Akses pelayanan yang terhubung dengan BPS BPIH semakin membaik serta masyarakat memperoleh kemudahan pada waktu yang bersamaan (*real time*) langsung dapat dihitung jumlah total dana keuangan setoran BPIH. Pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun. Selain itu ketersediaan *database* haji yang semakin terstruktur sehingga dengan mudah dan cepat dapat dilakukan kesiapan-kesiapan dan penyediaan pelayanan akomodasi dan transportasi lebih lanjut, seperti pemuatan dokumen haji. Dengan kata lain, melalui SISKOHAT Gen-2, data yang dapat menjadi acuan bagi pembuatan identitas jama'ah haji maupun dalam penyediaan akomodasi, konsumsi dan *living cost* lebih dini di embarkasi maupun di Saudi Arabia.

Kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi dan status jama'ah haji kepada publik. Publik dapat melakukan pengecekan sendiri untuk perkiraan keberangkatan hajinya dengan mengakses www.haji.kemenag.go.id yang terhubung langsung dengan database SISKOHAT Gen-2. Selain melalui komputer pengecekan dapat dilakukan dengan ponsel berbasis android dan lainnya.³¹

Puncak dari perkembangan SISKOHAT dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yakni pada tahun 2016, dimana SISKOHAT menghadirkan layanan kepastian dan jaminan dalam mempermudah pendaftaran dan posisi urutan porsi. Dan pada tahun 2016 adalah masa-masa menentukan seiring dengan kebijakan reformasi pendaftaran haji regular menggunakan dua sistem yakni

³¹ Mursal Noer BM, *Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau*, (Jakarta: Skripsi, 2018), H. 79-81

sistem KanKemenag online (KKO) dan SSKOHAT Gen-2 (*centralized*).

Dengan keluarnya peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2015 maka sistem pendaftaran haji regular berubah drastic yaitu menggunakan perangkat SSKOHAT Gen-2, kemudian menerapkan *biometric system* (ambil foto dan sidik jari), dan penerapan deteksi jama'ah haji dengan metode *algoritma similaritas*. Merubah proses pendaftaran haji yang semula empat tahap menjadin dua tahap. Pemangkasan ini juga mempermudah jama'ah dan publik, baik pada waktu maupun biaya. Berikut proses pendaftaran haji dua tahap yaitu:

- a. Calon jama'ah yang ingin mendaftar haji cukup membuka tabungan dan membayar BPIH di BPS.
- b. Setelah itu calon jama'ah pergi ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk melakukan validasi, mengisi formulir SPPH, serta melakukan cek nomor porsi.

Sejak tahun 2016 SSKOHAT Gen-2 sudah menjalankan deteksi jama'ah yang sudah pernah berhaji dan akan menolak secara sistem bagi saipa saja yang mendaftar haji sebelum melewati masa 10 tahun setelah hajinya yang terakhir. Bagi jama'ah yang sudah pernah berhaji maka akan dapat melakukan pendaftaran kembali setelah 10 tahun kemudian. Jika tetap melakukan pendaftaran juga maka secara otomatis akan tertolak sistem.³²

³² Mayang Sari, *Implementasi Pelayanan Jama'ah Haji Melalui Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT) Di Kementerian Agama Siak Sri Indrapura*, (Riau: Skripsi, 2021), H. 29-30

Jadi, pengembangan SISKOHAT bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan haji secara signifikan. Memiliki sistem yang terintegrasi dan tersentralisasi akan memperkecil kemungkinan terjadinya kesalahan pengisian data atau kemungkinan terjadinya kecurangan dalam penentuan persentase jama'ah haji. SISKOHAT juga membantu percepatan pembukaan rekening haji awal dengan bank BPS-BPIH yang sudah diberi nomor porsi haji.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah sistem layanan pendataan tradisional untuk otomasi online dan real-time dari 17 bank penerima setoran antara BPS-BPIH dengan kantor Kementerian Agama di 33 provinsi. Indonesia Center di komputer Kementerian Agama. SISKOHAT meliputi dukungan terhadap seluruh prosesi persiapan haji mulai dari pendaftaran haji, pengurusan dokumen perjalanan haji, proses pemberangkatan/masuk hingga proses kepulangan/keberangkatan.³³

Sistem SISKOHAT telah melakukan banyak hal, termasuk mempercepat pemrosesan e-Haj visa Saudi. Apalagi jika mengingat bahwa penyelenggaraan haji tahun 1990-an bisa dibilang sangat sederhana. Informasi yang ditampilkan dalam SISKOHAT sangat luas dan komprehensif baik untuk jemaah reguler maupun jemaah khusus. Jadi, sebelum keberangkatan ada tanggal yang sah untuk membayar,

³³ Dedy Susanto, Zahrotun Munawaroh, Mudhofi, *Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji*, *Jurnal Ilmu Dakwah* Vol. 35, no. No. 2 (2015).

yaitu mereka yang sudah lama mengantri, sekitar 10 tahun, 15 tahun, 17 tahun.

Setelah antrian ada kuota dari Arab Saudi, lalu ada jama'ah yang mengisi kuota. Jika Jama'ah memenuhi syarat untuk membayar, maka jama'ah mengganti kekurangan dana haji di wali. Jama'ah kemudian ditempatkan dalam kelompok terbang (Kloter) kemudian diantri lagi selama beberapa hari untuk masuk ke Arab Saudi. Sistem pendataan online sudah terkoneksi ke bank keuangan, online ke Kemenkes, online ke airlines dll.³⁴

Data yang masuk dari masing-masing Kementerian Agama disaring dan divalidasi oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi dan di proses ke Kementerian Agama Pusat. Kehadiran sistem data yang terkoordinasikan merupakan terobosan ke depan yang sangat efektif dalam peningkatan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah oleh Kementerian Agama untuk menangani persoalan haji yang melibatkan ribuan calon jama'ah haji. Dimulai dengan proses pendataan calon jama'ah haji yang baru mendaftar, pengeluaran nomor porsi untuk menentukan tahun pemberangkatan ribuan calon jama'ah haji, pelunasan membayar biaya pendaftaran, terintegrasi langsung dengan 31 Bank Penerima Setoran (BPS) secara online menyangkut dokumen

³⁴ <https://haji.kemenag.go.id/v4/index.php/siskohat-permudah-proses-pelaksanaan-haji-indonesia/>, Diakses pada Senin, pukul 13.00 WIB

perjalanan haji seperti paspor, visa, dan lain-lain langsung terdeteksi jika calon jama'ah haji melakukan konfirmasi ke Kementerian Agama.³⁵

2. Tujuan, Tugas, dan Fungsi SISKOHAT

Adapun tujuan dibentuknya Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yaitu:

- a. Agar jama'ah calon haji dan masyarakat mudah mengakses baik langsung maupun tidak langsung semua data informasi tentang haji
- b. Untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan calon jama'ah haji sehingga tercipta calon jama'ah haji yang berwawasan dan mandiri
- c. Untuk memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat secara profesional sehingga informasi dapat disampaikan secara cepat, tepat dan akurat.³⁶

Dukungan sistem ini akan lebih mempermudah calon jama'ah haji, karena Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan sistem jaringan, pengembangan database haji, dan pelayanan informasi. Dalam melaksanakan tugas-tugasnya sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu memiliki fungsi yaitu;

³⁵ Islamika Zulfiana, *Pembuatan Rencana Strategis SI/TI Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I.Y.* (Jurnal Informatika, 2014), H. 2

³⁶ Ardi Suzami, dkk, *Penerapan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Peningkatan Layanan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumbawa*, (Jurnal Tambora, Vol. 5, No. 2, Juli 2021), H. 99

- a. Pelaksanaan pengelolaan sistem jaringan mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan sistem jaringan sistem informasi haji terpadu
- b. Pelaksanaan pengembangan database haji mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan dan pengembangan database haji
- c. Pelaksanaan pelayanan informasi haji mempunyai tugas melakukan penyiapan pelayanan informasi haji.

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.³⁷

3. Manfaat SISKOHAT

Adapun manfaat dan kemudahan yang ditawarkan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan haji dan umrah yaitu:³⁸

- a. Pada waktu yang bersamaan langsung dapat dihitung jumlah total dana keuangan setoran BPIH yang tersimpan disetiap BPS BPIH maupun pada BI
- b. Pendaftaran haji dapat dilakukan sepanjang tahun (*non-stop*)

³⁷ Departemen Agama Republik Indonesia, *Standarisasi Pusat Informasi Haji*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Bimbingan Haji, 2005), H. 23

³⁸ Rayhanul Afiq Gusnanda, *Pelayanan Haji Menggunakan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lima Puluh Kota*, (Riau: Skripsi, 2021), H. 29

c. Ketersediaan *database* jama'ah haji semakin terstruktur, dan kemudahan dan kecepatan layanan informasi tentang posisi status jumlah jama'ah haji kepada publik.

4. Prasarana SISKOHAT

Adapun prasarana yang dimiliki oleh SISKOHAT dibagi menjadi 2 (dua) era yaitu, era komputer PC (*Personal Computer*) sebagai awal pengenalan komputerisasi haji era komputer mini (Mesin AS/400) sebagai masa dimulainya pengoperasian SISKOHAT. *Host* SISKOHAT ini sebagai pengendalian utama suatu jaringan dimana semua proses pengolahan data berlangsung memakai CDP (*Centralized Data Proses*) yaitu sistem computer, proses dan support terpusat di satu tempat.³⁹

B. Kepuasan Calon Jama'ah Haji

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan berasal dari kata “Puas” yang berarti merasa senang (lega, gembira, dll karena sudah terpenuhi Hasrat hatinya) dan kepuasan adalah hal yang sifat puas, senang, lega.⁴⁰ Sedangkan menurut Kotler dalam Tjiptono kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang ketika apa yang dirasakan telah sesuai dengan harapannya.⁴¹ Produk jasa

³⁹Departemen Agama, *Era Baru Perhajian Melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji, 2000), H. 17

⁴⁰Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Hasan Alwi, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), Edisi III, Cet 3, h. 902

⁴¹Erni Setyowati, Wiyadi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas pleanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediiasi*, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, Vol. 18, No. 2, Desember 2016

berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut.

Menurut Tjiptono kepuasan pelanggan adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Menurut Gerson Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan.⁴² Sedangkan menurut Sulaiman kepuasan calon jama'ah haji dimaksud sebagai perasaan puas seseorang karena mendapatkan pelayanan jasa dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Dalam Islam, melalui Al-Quran Surat Ali-Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin agar berlemah lembut (memuaskan kepada obyeknya dalam hal ini pelanggan).⁴³ Allah SWT. Berfirman:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا
مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka berkat Rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauhkan diri dari sekitarmu.

⁴² <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/>, diakses pada 25 Januari 2023

⁴³ Arif Sulfiantono, "Al-Quran Dan Kepuasan Pelanggan Bank Syariah (Suatu Kajian Berdasarkan Tafsir Al-Quran)" (UIN Sunan Kalijaga, 2006).

*Karena itu, maafkanlah mereka dan memohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.*⁴⁴

Dari ayat diatas tersebut, maka diketahui bahwa jika seseorang tidak berlaku lemah lembut seperti bersikap kasar atau tidak terhadap sesama (pelanggan), maka mereka tidak akan puas terhadap apa yang kita lakukan sehingga cenderung menjauh. Hal ini berarti, bahwa memberikan perhatian terhadap sesama merupakan suatu anjuran wajib bagi mukmin.⁴⁵

Kepuasan calon jama'ah haji yang dimaksud adalah sebagai perasaan puas seseorang karena mendapatkan pelayanan jasa dalam penyelenggaraan ibadah haji.⁴⁶ Jadi, dapat disimpulkan dari kedua teori diatas, bahwa kepuasan pelanggan, termasuk kepuasan calon jama'ah haji, terkait dengan persepsi seseorang tentang sejauh mana pelayanan atau pengalaman yang diberikan memenuhi harapan mereka.

Buttle mengatakan bahwa kepuasan pelayanan adalah respons berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau layanan, atau sebagian kecil dari pengalaman itu. Teori ini mengungkapkan bahwa kepuasan adalah ketika calon jama'ah haji melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka dapatkan.

⁴⁴ Menara Kudus, *Surat Ali-Imran*, Ayat 159.

⁴⁵ Arif Sulfiantono, "*Al-Quran Dan Kepuasan Pelanggan Bank Syariah (Suatu Kajian Berdasarkan Tafsir Al-Quran)*", UIN Sunan Kalijaga, 2006

⁴⁶ Sulaiman, *Kepuasan Jama'ah Haji Terhadap Pelayanan KBH Di Kabupaten Jepara*, (Jurnal: Analisa, Vol. 21 No. 01 Juni 2014, H. 52

Penilaian yang dilakukan bermuara kepada manfaat yang diberikan pelayanan dan apakah manfaat yang ditawarkan itu bisa memenuhi hasrat kebutuhan calon jama'ah haji atau tidak. Sedangkan Berma dan Evans berpendapat mengenai kepuasan. Kepuasan terjadi ketika nilai dan layanan pelanggan yang disediakan melalui pengalaman ritel memenuhi atau melebihi harapan, berdasarkan penjelasan tentang teori kepuasan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan diibaratkan sebagai pertemuan antara nilai dan layanan sehingga mencapai titik yang pas. Ketika terjadi pertemuan tersebut, maka calon jama'ah merasa puas.

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

Yaitu bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

- e. Kemampuan memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kualitas jasa, yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan konsumen dan kepuasan konsumen.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

C. Kerangka Berpikir

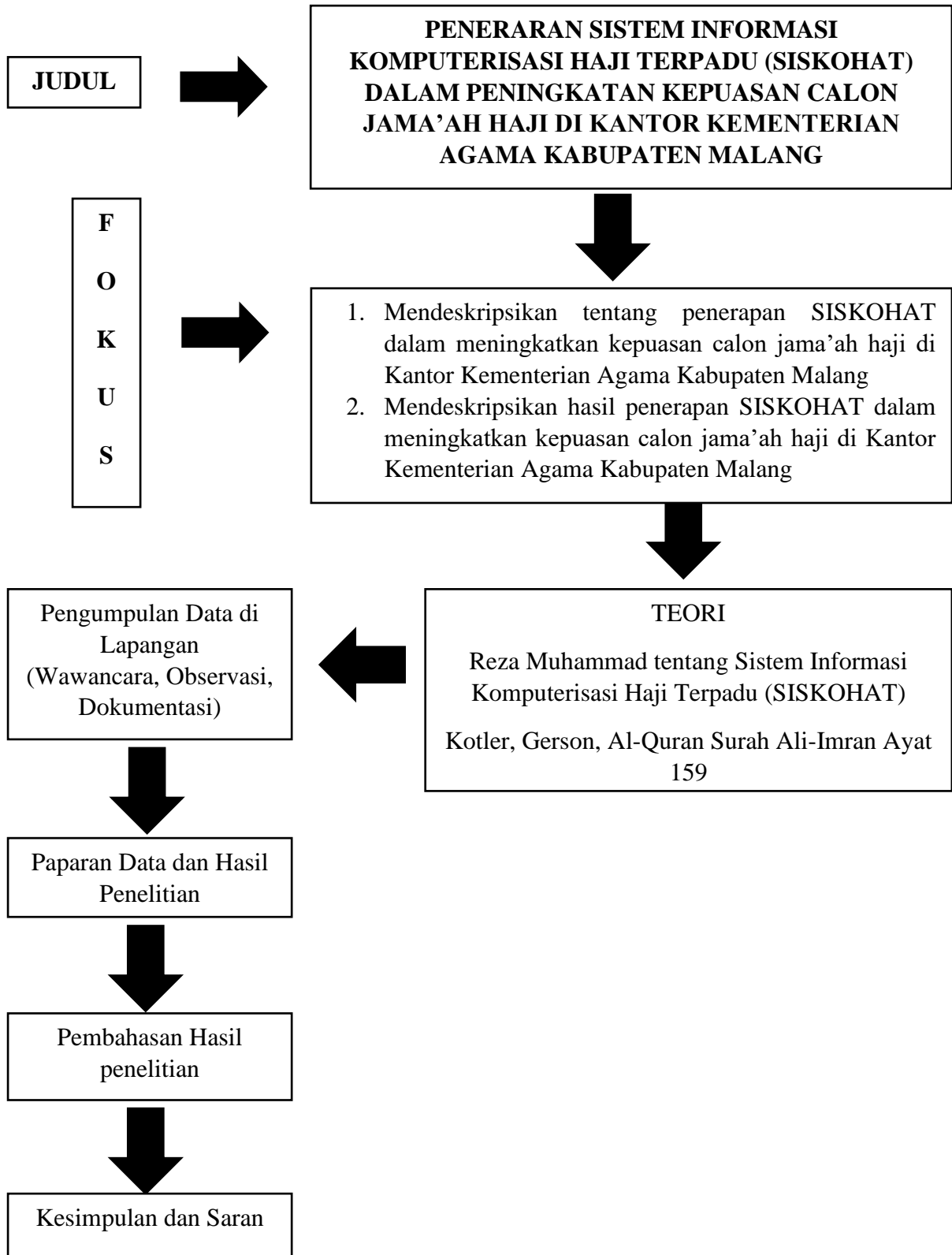
Kerangka berpikir adalah narasi atau pernyataan tentang kerangka konsep pemecahan suatu masalah yang diidentifikasi atau dirumuskan.⁴⁷ Kerangka berpikir dalam penelitian kualitatif sangat menentukan kejelasan dan validasi proses penelitian secara keseluruhan. Kerangka berpikir merupakan pola penelitian yang digunakan oleh peneliti untuk mempermudah memecahkan suatu masalah dalam penelitiannya.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini yaitu: Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Untuk Peningkatan Kepuasan Jama'ah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Malang. Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai yang kompeten, handal, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang masing-masing.⁴⁸ Kesimpulannya pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta didukung oleh SDM yang profesional pada bidangnya.

⁴⁷ Dominikus Dolet Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Grafindo, 2019).

⁴⁸ Ones Gita Chrystalia, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo" (Universitas Negeri Yogyakarta, 2015).

Bagan 1.1 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, karena bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam tentang penerapan siskohat dan dampak, obyek penelitian secara demikian. Kemudian, dengan menggunakan informasi yang diperoleh di lapangan, hasil penelitian tersebut dituangkan dalam bentuk narasi tanpa modifikasi untuk memproses data dan dianalisis sebagai satu kesatuan yang utuh. Metode penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menggunakan analisis yang didasarkan pada teori sedemikian rupa sehingga fokus penelitian sesuai dengan fakta-fakta yang diperoleh dalam penelitian lapangan.

Metode penelitian kualitatif memiliki struktur yang sudah observasi, memungkinkan peneliti untuk beradaptasi dengan situasi dan keadaan yang berubah selama penelitian untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam. Penelitian kualitatif juga bersifat tanpa mengubah hasil, sehingga peneliti mendapatkan informasi tentang kondisi alamiah pelayanan haji pada Kementerian Agama Kabupaten Malang, pengelolaan data sesuai dengan kondisi pada saat ini.⁴⁹

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, berada di

⁴⁹ M. Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012).

Jl. Kolonel Sugiono No. 266, Gadang, Kecamatan Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65149. Untuk waktu penelitian yang dilakukan yaitu pada bulan Desember tahun 2022 sampai Juni.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak-pihak yang menjadi sumber informasi bagi peneliti, atau yang biasa disebut sebagai informan. Jenis teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu purposive sampling. Purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Artinya pengambilan sampel yang didasarkan pada kriteria 3M, yaitu mengetahui, memahami, dan mengalami. Adapun Subjek dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kepala Seksi, Abd Salam, S. Ag, M. Sy selaku kasi di penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.
2. Staff, Romdloni Suryono, S.H selaku staff di Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
3. Staff, Muh. Nurdianto Rahmaddien, S.H sebagai staff di penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
4. Calon jama'aha haji dan jama'ah haji, sebagai sumber penerima layanan di Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Tabel 3.2 Daftar Nama Calon Jama'ah Haji

No	Nama	Jabatan	Pendidikan	Tahun Daftar Haji
1.	Anggi Pangestutik	Calon Jama'ah Haji Reguler pendaftaran 2023	S1	2023
2.	Enik Evi Indahwati	Calon Jama'ah Haji Reguler yang akan	S1	2011

No	Nama	Jabatan	Pendidikan	Tahun Daftar Haji
		berangkat tahun 2023		
3.	Ula Masruroh	Calon Jama'ah Haji Reguler pendaftaran tahun 2022	S1	2022
4.	Jannatul Husna	Calon Jama'ah Haji Reguler yang akan berangkat tahun 2023	S1	2015
5.	Anis Nurma Sabila	Calon Jama'ah Haji Reguler yang akan berangkat tahun 2023	S2	2011

D. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti adalah instrumen utama pengumpulan data. Kehadiran peneliti dalam mencari dan menemukan data yang mungkin sesuai atau tidak sesuai dengan masalah yang sedang diteliti oleh peneliti. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan baik, teliti dan serius untuk mengumpulkan informasi benar-benar relevan dan terjamin kebenarannya.⁵⁰ Dalam penelitian ini keberadaan peneliti sangat penting karena peneliti adalah perancang, pelaksana, analis dan penafsir informasi, sehingga pada akhirnya peneliti menjadi pelopor hasil penelitian.

E. Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data, yaitu:

⁵⁰ Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung, n.d.).

1. Data Primer

Sumber data diperoleh langsung dari lapangan, yaitu lokasi penelitian atau objek penelitian.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber yang ada. Ini biasanya data dari buku, jurnal, web atau laporan penelitian sebelumnya dan juga dikenal sebagai data sekunder sebagai data yang tersedia.

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah proses pengumpulan data di lapangan yang dilakukan pada saat kegiatan sedang berlangsung atau pengamatan terhadap proses tersebut sedang berlangsung. Proses ini dilakukan dengan mengamati subjek, kemudian hasil pengamatan tersebut dicatat sebagaimana mestinya.⁵¹ Secara umum, observasi atau pengamatan adalah setiap kegiatan untuk melakukan pengukuran. Secara singkatnya, pengamatan adalah pengamatan dengan menggunakan indra penglihatan, yang artinya tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan.⁵²

⁵¹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2013).

⁵² Irawan Sohartono, *Metode Penelitian Sosial* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1995).

Observasi dilakukan dengan mengamati pegawai yang melayani jamaah, baik saat konsultasi maupun saat pendaftaran haji. Selain itu, peneliti melakukan observasi pada berkas haji. Penulis melakukan penelitian dengan mengamati dan mencatat secara langsung segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah yang berkaitan dengan manajemen pelayanan dalam kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Adapun waktu mulai pra-penelitian pada 1 Desember 2022 sampai bulan Juni 2023.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dimana pewawancara mengajukan pertanyaan kepada responden sehubungan dengan pengumpulan data.⁵³ Wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan secara lisan oleh peneliti kepada responden yang diyakini memiliki pengetahuan tentang subjek penelitian untuk memperoleh informasi. Wawancara penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Jenis wawancara ini tidak terstruktur, yang membuatnya mudah peneliti untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Selain itu juga dapat mempererat interaksi antara peneliti dan narasumber.⁵⁴ Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara secara langsung tentang penereapan SISKOHAT dalam meningkatkan

⁵³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2013).

⁵⁴ Rully Indrawan & Poppy Yuniawati, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran Untuk Manajemen, Pengembangan Dan Pendidikan* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2014).

kepuasan calon Jama'ah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan teknik pengumpulan data yang mengumpulkan dan menganalisis data, baik berupa dokumen tertulis maupun gambar.⁵⁵ Metode ini bertujuan untuk memperoleh informasi terkait dengan masalah yang diteliti, seperti foto kegiatan proses pelayanan siskohat, dokumen alur proses pelayanan di kantor, data transkrip atau hasil wawancara, WhatsApp, Instagram, dan informasi lain yang diambil dari website resmi Kementerian Agama Kabupaten Malang. Dokumen lain yang diperoleh adalah informasi pegawai, informasi sarana dan prasarana dan SOP Pelayanan.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah selanjutnya dalam pengolahan bahan hasil penelitian, dimana informasi yang diperoleh diolah dan digunakan sedemikian rupa sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan tentang permasalahan yang timbul dalam pembuatan hasil penelitian tersebut. Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini sesuai dengan data dari lapangan dikumpulkan dan disusun secara sistematis, pada langkah selanjutnya penulis menganalisis data.

Menganalisis data, penulis menggunakan metode analisis data deskriptif, di mana penulis terlebih dahulu menguraikan semua informasi

⁵⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, n.d.

yang diperoleh dari pengamatan, kemudian menganalisisnya berdasarkan hasil wawancara dan sumber tertulis.⁵⁶ Menganalisis data dalam penelitian merupakan kegiatan yang sangat penting yang membutuhkan ketelitian dan kritik dari peneliti. Adapun menurut Miles dan Huberman yang diambil oleh Emzir, ada tiga macam analisis data kualitatif, yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Hal pertama yang harus dilakukan dengan analisis data adalah reduksi data. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menyempurnakan, menyeleksi dan menyusun data dalam suatu penelitian akhir sehingga kesimpulan dapat dibuktikan kebenarannya.⁵⁷ Reduksi data berarti proses pemulihan, konsentrasi, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah yang terjadi dalam catatan lapangan tertulis. Seperti diketahui, reduksi data terjadi terus menerus selama siklus hidup proyek yang berorientasi pada kualitas.

Langkah apa yang dilakukan adalah mempertajam analisis, mengklasifikasikan atau mengkategorikan setiap masalah dengan deskripsi singkat, memberikan petunjuk, menghilangkan informasi yang tidak perlu, dan mengatur informasi sedemikian rupa sehingga dapat diakses dan ditinjau.⁵⁸ Informasi yang direduksi berisi semua informasi tentang masalah penelitian.

⁵⁶ Nurul Zuriyah, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007).

⁵⁷ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: Raja Grafindo, 2012).

⁵⁸ Etta Mamang Sangaji, *Metodologi Penelitian, Pendekatan Praktis Dalam Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2010).

2. Model Data

Kemudian langkah selanjutnya dalam analisis data adalah model data, yaitu kumpulan informasi terstruktur yang dapat digunakan untuk menggambarkan gambaran akhir dan mengambil tindakan. Penyajian informasi berfungsi untuk meningkatkan pemahaman dan analisis penyajian data.⁵⁹ Model data adalah kumpulan informasi yang sistematis yang dapat digunakan untuk menggambarkan kesimpulan dan tindakan. Melihat suatu tayangan membantu kita untuk memahami apa yang terjadi dan melakukan analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Dan tahap terakhir dari analisis data ini adalah menarik dan memverifikasi kesimpulan. Adapun menarik kesimpulan yaitu hasil penelitian yang menurut analisis data merupakan jawaban dari fokus penelitian. Penyajian kesimpulan data sebagai objek penelitian deskriptif dan pedoman penelitian. Setelah mengkaji serta memahami dari berbagai sumber data, maka selanjutnya akan ditarik kesimpulan.

H. Pengecekan Keabsahan Data

Saat mengumpulkan data, data yang diterima perlu menjalani proses validasi. Oleh karena itu, peneliti harus mewaspadaai data yang tidak relevan untuk menguji data menggunakan kredibilitas data yaitu triangulasi.

⁵⁹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Bumi Aksara, 2022).

Triangulasi adalah teknik pengecekan keabsahan data yang menggabungkan teknik pengumpulan data dengan sumber data yang ada.⁶⁰

Berikut ini triangulasi yang dipakai peneliti adalah:

1. Triangulasi Sumber

Metode ini digunakan untuk membandingkan data dari wawancara informan primer dan sekunder. Informan yang diperoleh dideskripsikan, tergantung mana yang berbeda atau dianalisis untuk memberikan informasi yang lebih rinci dan mengambil kesimpulan.

2. Triangulasi Teknik (Metode)

Triangulasi teknik dilakukan dengan menguji kredibilitas informasi dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Triangulasi dari dokumentasi dilakukan dengan membandingkan informasi dari dokumen atau buku satu dengan buku yang lain, sehingga peneliti mengambil salah satu dokumen yang mewakili seluruh dokumen yang diambil.

⁶⁰ Ghony Dan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, n.d.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian dan mendapatkan data mengenai deskripsi lokasi ketika sedang melakukan observasi lapangan. Lokasi penelitian peneliti berada di bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malang, yang terletak dan beralamat di Jalan Kolonel Sugiono No. 266, Gadang, Kecamatan Sukun, Kota Malang, Jawa Timur dengan kode pos 65149. Kementerian Agama Kabupaten Malang didirikan pada tahun 1946, Kemenag Kabupaten Malang merupakan Kantor pemerintah yang mengurus Sub Bagian Tata Usaha, Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Penyelenggara Syariah, Pendidikan Agama Islam dan Keagamaan Islam, Bimbingan Masyarakat Islam, dan Pendidikan Madrasah.⁶¹

2. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Malang

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang merupakan unifikasi atau penyatuan dari beberapa instansi yang pada waktu itu Kantor Departemen Agama Kabupaten Malang di daerah Tingkat II Kabupaten yang daerah yuridiksinya meliputi Kabupaten dan Kotamadya Malanng. Untuk meningkatkan daya guna dan wujud kesatuan instansi-instansi Departemen Agama di daerah, dengan penghapusan tugas-tugas administratif pada Direktorat-direktorat, Jawatan-jawatan dan Dinas-dinas

⁶¹ <https://malang.kemenag.go.id/>, Diakses pada 15 April 2023

serta untuk memusatkannya pada Direktorat Jenderal, perwakilan provinsi dan perwakilan Kabupaten, maka diterbitkan Keputusan Menteri Agama No. 26 tahun 1972 yang antara lain menetapkan adanya perwakilan Departemen Agama Kabupaten/Kotamadya Malang. Pada tahun 2010 dikeluarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 1 Tentang perubahan penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama sehingga menjadi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.⁶²

Kementerian Agama Kabupaten Malang (disingkat Kemenag Kabupaten Malang, dahulu Departemen Agama Kabupaten Malang, disingkat Depag Kabupaten Malang) adalah Kementerian dalam Pemerintah Indonesia yang membidangi urusan agama. Kementerian Agama dipimpin oleh seorang Kepala Kementerian Agama Kabupaten Malang (KaKemenag Kab Malang) yang dijabat oleh Drs. Imron, M.Ag.

Kementerian Agama mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang keagamaan dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Dalam melaksanakan tugas, Kementerian Agama menyelenggarakan fungsi perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang keagamaan, pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggungjawab Kementerian Agama, pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Agama, Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervise atas pelaksanaan urusan Kementerian Agama di daerah, juga pelaksanaan kegiatan teknis

⁶² <https://malang.kemenag.go.id/artikel/sejarah>, diakses pada 16 April, Pukul 12. 25 WIB

yang berskala nasional, dan pelaksanaan kegiatan teknis dari pusat sampai ke daerah.⁶³

3. Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Kementerian Agama Kabupaten Malang memiliki Visi, yaitu “Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Malang yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, dan Sejahtera Lahir Batin dalam rangka Mewujudkan Kabupaten Malang yang MADEP, MANTEB, MANETEP”.⁶⁴

4. Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Kementerian Agama Kabupaten Malang memiliki Misi, yaitu “Meningkatkan kualitas pembinaan kehidupan beragama di Kabupaten Malang, meningkatkan kualitas pembinaan wawasan keagamaan, meningkatkan kualitas pembinaan toleransi dalam kehidupan beragama, meningkatkan kualitas pembinaan sesama dan antar umat di Kabupaten Malang, meningkatkan kualitas penyelenggaraan RA, madrasah, pendidikan agama dan pendidikan keagamaan di Kabupaten Malang, meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, mewujudkan tatakelola pemerintahan yang professional, integritas, bersih dan melayani”.

5. Tugas dan Fungsi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malang memiliki tugas yaitu melaksanakan penyusunan bahan

⁶³ Siti Mazidah, *Manajemen Pembiayaan Bantuan Operasional Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pondok Pesantren Di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang*, (Malang: Skripsi, 2018), H. 59-60

⁶⁴ <https://malang.kemenag.go.id/>, Diakses pada 15 April 2023

dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Sedangkan fungsi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, yaitu menyiapkan bahan perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan haji dan umrah, bimbingan teknis dan supervise di bidang pendaftaran, dokumen haji, transportasi, perlengkapan, akomodasi haji regular, bina haji regular, advokasi haji, bina penyelenggaraan umrah dan haji khusus, serta administrasi dana haji dan sistem informasi haji dan umrah, serta mengkoordinasi pelayanan di asrama haji, dan mengevaluasi, penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Dengan demikian fungsi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah (PHU) menangani semua tentang pelayanan haji.⁶⁵

⁶⁵ <https://dki.kemenag.go.id/tugas-dan-fungsi-bidang-penyelenggaraan-haji-dan-umrah>, diakses pada Minggu, pukul 08.50 WIB

6. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabu[at]aten Malang

7. Menu-Menu Sistem Informasi komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di dalamnya terdapat beberapa menu-menu yang terdiri, sebagai berikut:

a. *ENTRY*

Pada bagian *entry* ini terdapat buka/tutup blokir pelunasan, menu ini digunakan pada saat calon jama'ah haji cadangan mau pelunasan. Ada juga usulan penggabungan mahram/pendamping lansia yang berkeinginan mengajukan penggabungan mahram/mendampingi calon jama'ah haji lansia. *Entry* usulan penyandang disabilitas dan pendamping, dan *entry* usulan mutasi antar Kabupaten/Kota calon jama'ah haji yang mau pindah untuk keberangkatan haji.

Dalam menu *entry* ini juga terdapat bagian dokumen yang berisi tentang *download service* paspor, *entry* data paspor dan dokumen pemvisaan calon jama'ah haji, *upload* dokumen pendaftaran haji, *update* data vaksin meningitis calon jama'ah haji, *entry* upload foto visa jama'ah yang akan berangkat, ada juga *entry* jama'ah biovisa/jama'ah yang memerlukan kursi roda. Kemudian ada juga bagian menu pembatalan yang gunanya untuk *entry* pembatalan KanKemenag Kab/Kota jama'ah yang akan membatalkan nomor porsinya haji, lalu ada *entry* foto pembatalan calon jama'ah haji yang membatalkan nomor porsinya.

ENTRY SPPH V4 (Surat Panggilan Pergi Haji) disini tempatnya memasukkan data calon jama'ah haji ketika mendaftar haji. Ada menu *entry* ini juga ada menu *update* data jama'ah haji, test biometric V4.

b. PROSES

Dalam menu proses ini termasuk *update* status istithaah dan vaksin kesehatan jama'ah yang mau berangkat, proses *update* visa, dan konfirmasi E-pendaftaran haji regular yang melalui *online*.

c. MONITORING

Dalam Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) terdapat juga menu monitoring dokumen yang di dalamnya termasuk monitoring jama'ah tabungan yang aktif, monitoring pembatalan validasi, monitoring pembatalan, monitoring pengembalian pelunasan, monitoring *upload* dokumen jama'ah haji,

monitoring pendaftaran, dan monitoring jama'ah haji bio visa/kursi roda.

d. INFORMASI

Terdapat juga menu Informasi yang berisi dashboard KanKemenag Kab/Kota, Informasi jama'ah sudah update data NIK dan no hp. Calon jama'ah haji juga bisa mengetahui informasi jama'ah haji seperti informasi estimasi keberangkatan calon jama'ah haji, informasi jama'ah haji, informasi *waiting list*, monitoring porsi seluruh provinsi, monitoring *update* nama, dan informasi pembimbing calon jama'ah haji.

Terdapat juga menu informasi pelunasan haji regular yang berupa seperti belum melunasi, sudah melunasi, cadangan, rekapitulasi pelunasan-perProvinsi, rekapitulasi pelunasan-perKabupaten, rekapitulasi-per-Bank, rekapitulasi pelunasan-perank cadangan, informasi pelunasan non teller, rekapitulasi pelunasan-emberkasi perBank, rekapitulasi pelunasan-lunas tunda perembarkasi, rekapitulasi pelunasan-lunas tunda kabupaten, rekapitulasi pelunasan-tunda perprovinsi, informasi jama'ah liquidasi, informasi rekap pelunasan PHD, rekapitulasi pelimpahan haji regular, informasi sudah melunasi Kab/Kota, informasi usulan penggabungan dan disabilitas, informasi istihah kesehatan jama'ah haji, informasi jama'ah haji terdeteksi sudah haji, informasi usulan mutasi antar Kota/Kab, Informasi konfirmasi mutase antar Kab/kota.

Informasi pengecekan jama'ah sudah haji. Informasi Umrah, begitu juga dalam menu informasi umrah kita bisa melihat informasi list jama'ah perKab, informasi list jama'ah perProvinsi, informasi list jama'ah per PPIU, informasi detail jama'ah, informasi jumlah jama'ah perKab/kota, informasi jumlah jama'ah perkecamatan, informasi jumlah pendaftar perbulan perKab/Kota, informasi list PPIU jama'ah perprovinsi, informasi list PPIU jama'ah perKabupaten, informasi list keberangkatan PPIU, Informasi list keberangkatan jama'ah, dan informasi data paspor.

e. CETAKAN/LAPORAN

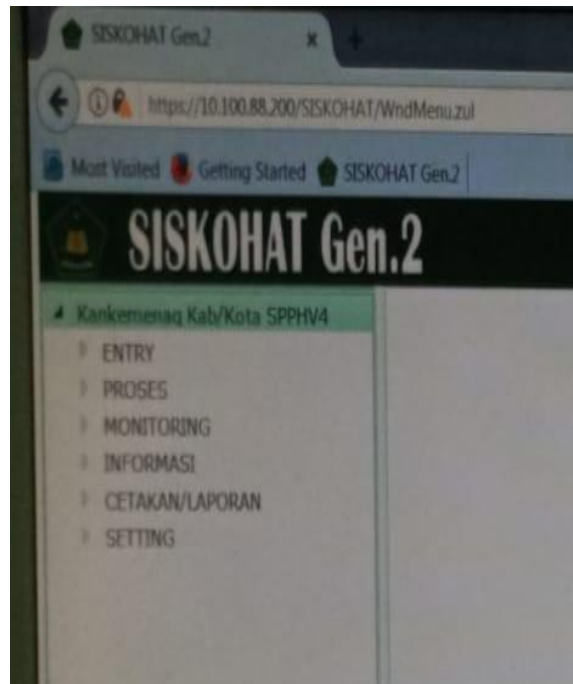
Dalam menu cetakan ini terdapat menu cetakan untuk melihat SPPH V3, cetakan SPH elektornik atau yang berisi nomor porsi saat jama'ah haji mendaftar, cetak kartu jama'ah.

f. SETTING

Setting berisi identitas pengguna, pejabat penanda tangan elektronik, can simulasi TTE.⁶⁶

⁶⁶ Hasil observasi di WEB SISKOHAT Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) 28 April 2023, pukul 11.30 WIB

Gambar 4.2 Menu-Menu SSKOHAT



B. Hasil Penelitian

1. Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jama'ah Haji

Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan langkah yang efektif untuk meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji. SISKOHAT adalah sistem yang menggabungkan dan mengelola semua aspek terkait proses haji. SISKOHAT ini memberikan manfaat seperti efisiensi, ketepatan, dan kenyamanan bagi calon jama'ah haji. Dengan menggunakan penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), pelayanan dapat menjadi lebih efektif dan efisien, yang pada akhirnya mencapai hasil yang baik dan memberikan kepuasan kepada calon jama'ah haji.

Pernyataan ini sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Romdloni Suryono selaku pegawai di Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) sebagai berikut:

“Ya pasti, yang pertama dari segi efisiensi, contohnya pendaftaran haji bisa online, orang daftar tidak perlu datang ke kemenag, cukup melalui aplikasi yang tersambung dengan siskohat. Kemudian data-data dan berkas tidak sebanyak dulu, contohnya cetak berkas validasi atau cetak BPIH bisa disimpan di siskohat dan tidak perlu cetak banyak. Sedangkan efektivitasnya, ya jelas memudahkan masyarakat yang mau daftar haji, melalui aplikasi tersebut dan tidak perlu bolak-balik ke kemenag.”⁶⁷

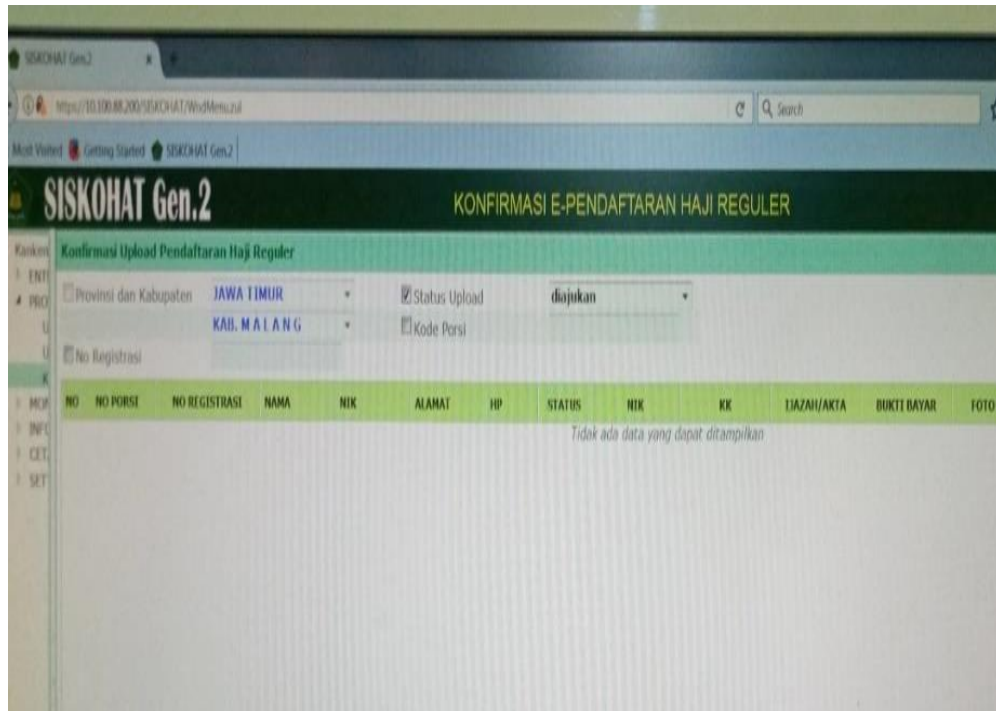
Hal itu juga senada yang ditanggapi oleh Ibu Anggi Pangestutik salah seorang pendaftar haji online pada tahun 2023 Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang:

“Kalau menurut saya sudah efisien mbak, karena saya tidak perlu datang ke Kemenag jauh-jauh untuk daftar haji, dan prosesnya cukup cepat juga mbak”⁶⁸

Dari petikan wawancara diatas menunjukkan bahwa dengan adanya SISKOHAT mempermudah calon jama'ah haji yang mendaftar tanpa harus jauh-jauh datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, cukup melalui aplikasi haji pintar yang otomatis sudah tersambung ke SISKOHAT

⁶⁷ Hasil wawancara dengan pegawai Romdloni Suryono, Ruang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU), 03 April 2023, Pukul 08.30 WIB

⁶⁸ Hasil wawancara dengan calon jama'ah haji reguler melalui online, 21 Juni 2023, Pukul 08.15 WIB



Gambar 4.3 Konfirmasi E-Pendaftaran Haji Reguler (Online)

Gambar di atas merupakan proses input data pendaftaran haji reguler melalui online, jadi calon jama'ah haji yang mau mendaftarkan diri tidak perlu tanpa harus datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Sedangkan menurut bapak Muh. Nurdianto Rahmaddien selaku pegawai SSKOHAT di Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) memberikan pernyataan tentang penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SSKOHAT), yaitu:

“Iya membantu, contoh seperti kemarin pada proses pelunasan calon jama'ah haji cadangan, kondisinya masih diblokir untuk tidak bisa melakukan pelunasan, ada perubahan memang, jadi pada saat dulu yang bisa membuka blokir supaya calon jama'ah haji cadangan bisa melunasi itu Kanwil (Kantor Wilayah), sekarang kemenag daerah sudah bisa membuka blokir, jadi lebih cepat dan efisien. Jadi untuk membuka blokirnya enggak perlu kita menghubungi kantor wilayah di

Surabaya, dan ini sudah dilakukan beberapa tahun yang lalu. Tetapi awalnya dulu enggak seperti itu pada awal-awal siskohat itu ada.”⁶⁹

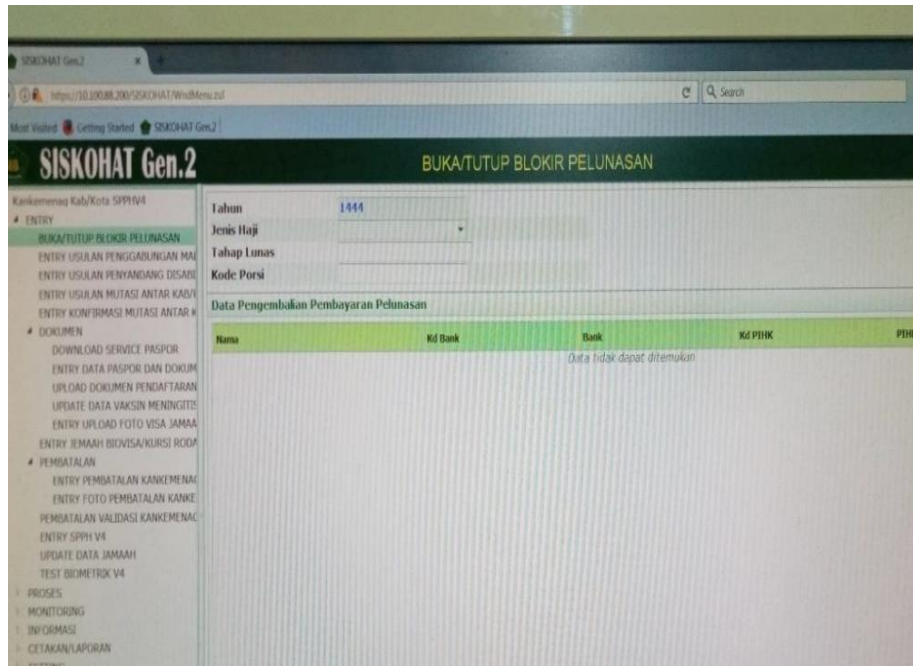
Hal ini juga dikatakan oleh seorang calon jama’ah haji cadangan yang akan berangkat pada tahun 2023 ini oleh ibu Enik Evi Indahwati:

“Saya tidak bisa melunasi BPIH karena masih di blokir, tapi karena adanya SISKOHAT ini menurut saya sangat membantu karena dari sini saya bisa melunasi BPIH ketika blokir pelunasan saya sudah dibuka mbak”.⁷⁰

Dari tanggapan salah satu calon jama’ah haji cadangan yang akan melakukan pelunasan BPIH bahwa dengan adanya SISKOHAT yang tadinya pelunasan statusnya masih diblokir dan berakibatkan tidak bisa melunasi BPIH, maka dengan adanya SISKOHAT ini status pelunasan yang diblokir bisa dibuka, sehingga calon jama’ah haji yang akan berangkat bisa melunasi BPIH.

⁶⁹ Hasil wawancara dengan pegawai Muh. Nurdianto Rahmaddien, Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU), 03 April 2023, Pukul 16.00 WIB

⁷⁰ Hasil wawancara dengan calon jama’ah haji yang akan berangkat pada tahun 2023 ini, 31-Juni-2023, Pukul 10.30 WIB



Gambar 4.4 Buka/Tutup Blokir Pelunasan

Gambar di atas merupakan sistem buka/tutup blokir pelunasan bagi nomor porsi calon jama'ah haji cadangan yang akan melakukan pelunasan ke bank.

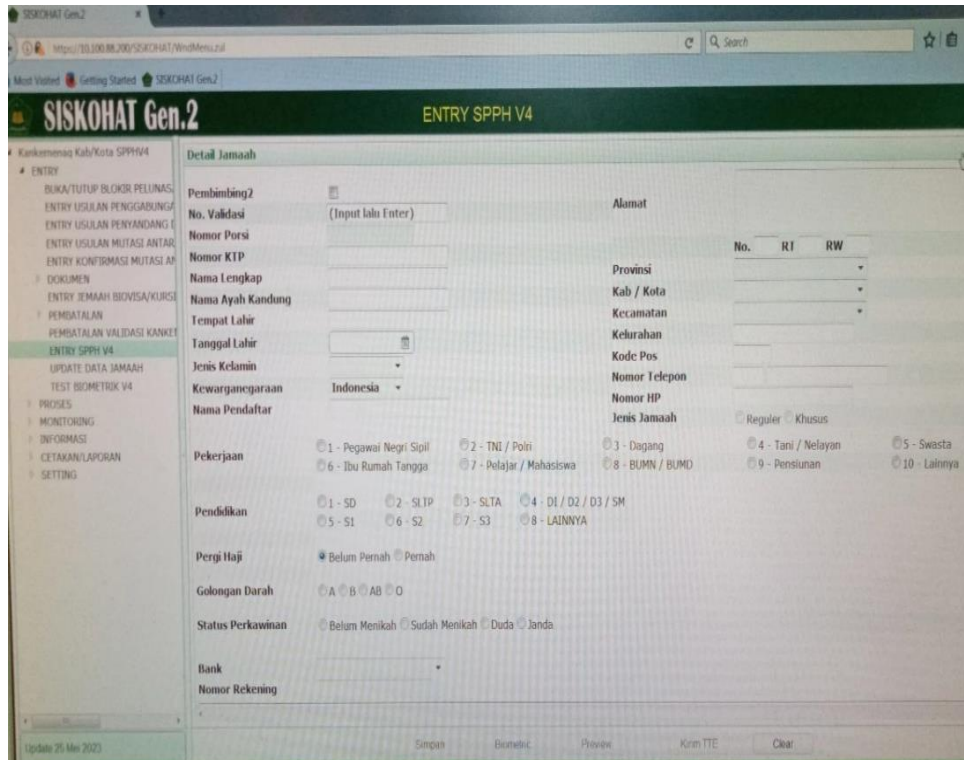
Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang mempunyai tugas melayani dalam bidang haji. Seiring dengan perkembangan, tuntutan pelayanan pada masyarakat yang semakin kompleks, perlu terus ditingkatkan kualitas kinerja pelayanan kepada masyarakat. Baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) akan menentukan citra Kementerian Agama Kabupaten Malang di masyarakat, karena dengan semakin baiknya pelayanan, maka kepuasan dan kepercayaan akan dapat diwujudkan.

Dalam hal ini penerapan siskohat yang diberikan menentukan kepuasan calon jama'ah haji dan menciptakan kualitas pelayanan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Pernyataan ini sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Romdloni Suryono selaku pegawai di Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang sebagai berikut:

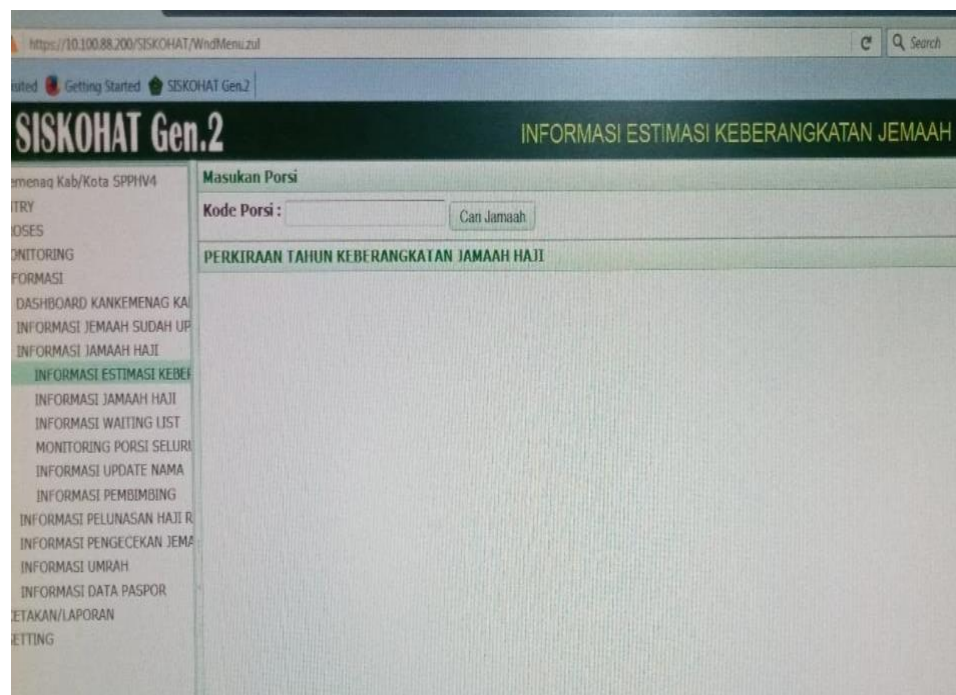
“Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu merupakan database yang terkait dengan pendaftaran haji, dan data-data yang lain. Kaitannya dengan kepuasan calon jama'ah haji, misalnya calon jama'ah haji mau mengecek keberangkatan haji bisa melalui Siskohat, juga terkait dengan pengajuan pembatalan haji (pengembalian BPIH), dan bisa mengetahui berapa jumlah pendaftar dari tahun ke tahun atau sampai sekarang sesuai dengan kebutuhan. Dan siskohat berfungsi memberikan kepuasan kepada calon jama'ah haji.”⁷¹

Gambar dibawah tersebut merupakan tempat input data pendaftaran haji regular untuk calon jama'ah haji yang mau mendaftar secara langsung datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Kemudian gambar dibawahnya untuk pengecekan estimasi keberangkatan calon jama'ah haji yang berkeinginan untuk mengetahui kapan keberangkatannya. Dan gambar terakhir untuk menginput data pembatalan haji bagi jama'ah haji yang berkeinginan untuk membatalkan nomor porsinya.

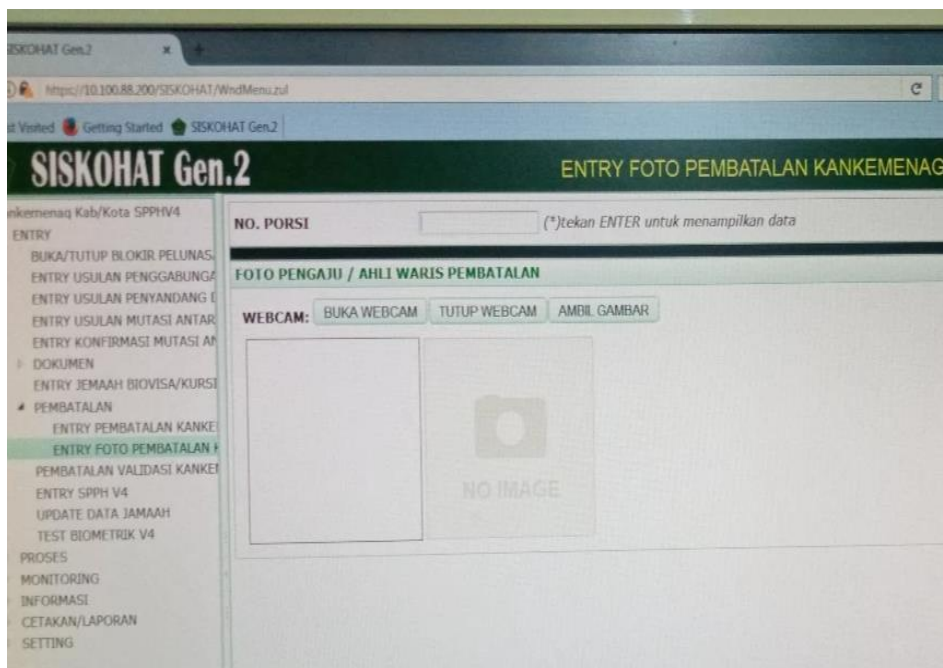
⁷¹ Hasil wawancara dengan pegawai Romdloni Suryono, Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU), pada tanggal 03 April 2023, Pukul 08.30 WIB



Gambar 4.5 Entry SPPH V4 (Input Data Pendaftaran Haji Reguler Bukan Online)



Gambar 4. 6 Informasi Estimasi Keberangkatan Haji



Gambar 4.7 Input Data Pembatalan Haji Reguler

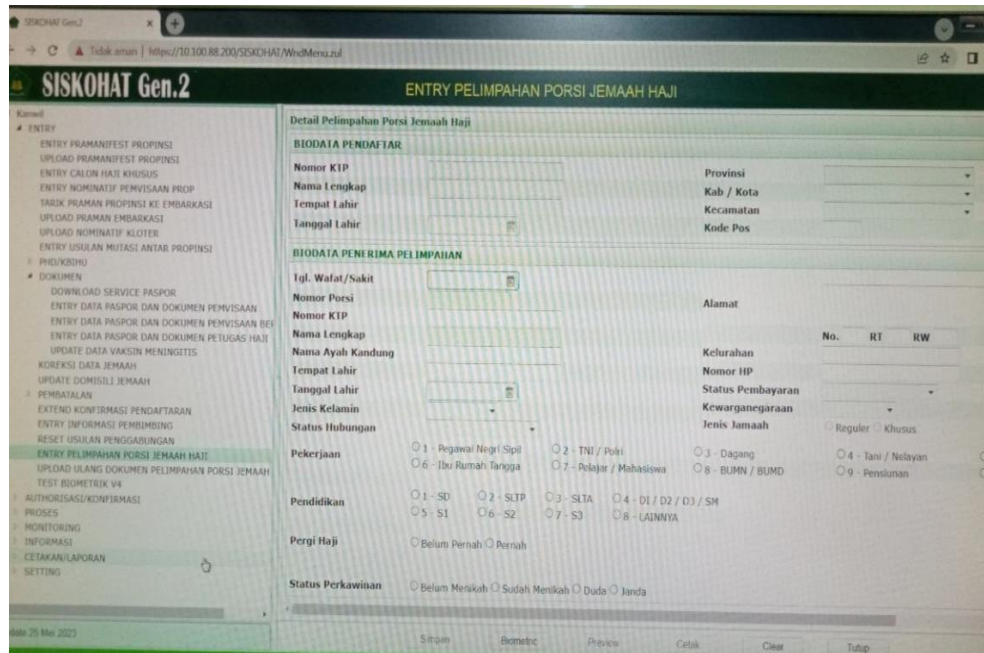
Begitu juga dengan penuturan yang diberikan oleh bapak Muh.

Nurdianto Rahmaddien selaku pegawai SSKOHAT, yaitu:

“SSKOHAT sebagai sistem utama database, mulai dari pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi jama’ah haji. Jadi, SSKOHAT itu sebagai intinya, Namanya juga database ya, jadi itu database utama seluruh jama’ah haji yang terdaftar, dan semua proses mulai dari pendaftaran sampai pembatalan, pelimpahan. Pasti menggunakan siskohat itu.”⁷²

Gambar dibawah adalah tempat input data pelimpahan porsi calon jama’ah haji yang akan dilimpahkan kepada anak kandung/saudara kandung.

⁷² Hasil wawancara dengan pegawai Muh. Nurdianto Rahmaddien, Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU), 03 April 2023, Pukul 16.00 WIB



Gambar 4.8 Entry Pelimpahan Porsi Calon Jama'ah Haji

Upaya Kementerian Agama Kabupaten Malang dalam mengelola dan mengawasi proses haji serta meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji menjadi dasar bagi penerapan SSKOHAT. Tujuan utama SSKOHAT adalah mempermudah dan mempercepat layanan, mengendalikan pendaftaran dan pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), mengukur kuota haji nasional secara terstruktur, memberikan kepastian untuk melakukan ibadah haji dalam tahun yang bersangkutan, serta mengedepankan keadilan dalam penentuan nomor porsi haji secara berurutan. Dengan demikian, SSKOHAT dirancang untuk menciptakan efisiensi, transparansi, dan kepuasan calon jama'ah haji selama persiapan dan pelaksanaan ibadah haji.

Dengan begitu ada beberapa penerapan program SSKOHAT dalam meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji dalam hasil observasi, sekaligus beberapa program yang dipraktek kerjakan oleh

peneliti di seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah sebagai berikut:

1. Pendaftaran Haji Reguler Melalui SISKOHAT

Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) menjadi sarana untuk mendata seluruh pendaftaran haji sehingga dapat diperoleh database jama'ah haji. sistem ini memberikan nomor porsi kepada setiap pendaftar sesuai dengan nomor antrian keberangkatan. Dan hal ini terekam dalam bentuk file pada siskohat. Pendaftaran haji melalui siskohat dilakukan sepanjang tahun yang dapat dimonitor dan dikendalikan setiap saat secara *real time*.

Database pendaftaran yang tersimpan di siskohat juga dapat difungsikan untuk mempermudah dan mempercepat pengelolaan manajemen, penyiapan dokumen jama'ah, mempercepat pengelompokkan pramanifest kloter, kepastian mengeluarkan surat panggilan masuk asrama haji di embarkasi, mempermudah akuntansi pelaporan BPIH serta living cost, menjadi acuan pembuatan identitas jama'ah haji penyediaan akomodasi, konsumsi di embarkasi maupun di arab saudi serta sebagai alat *control/cross check* dalam memfilter berbagai penyalahgunaan data jama'ah haji.

Dalam meningkatkan pelayanan kepada calon jama'ah haji, kehadiran siskohat berperan penting dalam pendaftaran haji. Tanggung jawab Siskohat dalam pendaftaran haji antara lain pengambilan nomor validasi dari BPS-BPIH yang berhubungan langsung dengan Kementerian Agama, dan biometrik/foto calon jama'ah haji. Untuk

pendaftaran haji harus sesuai dengan domisili sesuai KTP calon jama'ah haji.

Layanan Siskohat sangat bermanfaat pada saat pendaftaran haji, sistem ini terhubung langsung dengan Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH). Ada lima bank BPS-BPIH terintegrasi di Kementerian Agama Kabupaten Malang yang direkomendasikan sebagai penerima setoran pertama untuk biaya penyelenggaraan haji sebesar 25 juta, yaitu Bank Syariah Indonesia, Bank CIMB Niaga syariah, Bank Mega Syariah, Bank Muamalat, Bank Panin Dubai. Dalam hal ini, hubungan siskohat dengan BPS-BPIH adalah BPS-BPIH memasukkan data calon jama'ah ke dalam sistem aplikasi BPS-BPIH dengan memberikan nomor validasi yang terhubung langsung dengan Kementerian Agama. Kemudian calon jama'ah haji datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dan membawa persyaratan pendaftaran, yaitu sebagai berikut:

- a. Foto copy buku tabungan haji (1 lembar)
- b. Foto copy validasi dari bank (1 lembar)
- c. Foto copy kartu Keluarga (1 lembar)
- d. Foto copy buku nikah/Ijazah/Akta kelahiran/Paspor (1 lembar)
- e. Foto copy KTP (5 lembar)

Kemudian calon jama'ah yang akan mendaftar mengisi map haji yang telah disediakan dari Kementerian Agama Kabupaten Malang di seksi PHU yang diberikan petugas, maka calon jama'ah haji wajib mengisi data yang telah tertera dalam map haji tersebut. Setelah calon

jama'ah mengisi map haji, petugas memeriksa kembali data calon jama'ah haji di siskohat untuk menyesuaikan data di map haji yang telah di isi dengan data yang sudah masuk di siskohat dengan memasukkan nomor validasi yang dapat dari bank. Setelah melakukan pemeriksaan data oleh petugas, calon jama'ah haji dipanggil untuk melakukan biometric/foto melalui kamera yang sudah terhubung dengan siskohat.

Selanjutnya, data yang ada di siskohat di print kemudian di kembalikan lagi kepada calon jama'ah haji untuk melakukan review apakah data yang di siskohat sudah sesuai dengan data yang telah ditulis dalam map haji. Calon jama'ah kemudian mengembalikan map haji yang telah selesai di review kepada petugas, petugas haji akan mengirimkan TTE data calon jama'ah yang ada siskohat. Lalu data Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) yang telah tertera nomor porsi di print sebanyak 3 lembar dan 2 lembar akan diserahkan kepada calon jama'ah haji untuk menjadi arsip ketika diperlukan nantinya. Nomor porsi haji adalah nomor urut pendaftaran yang didapatkan jama'ah saat melakukan pembayaran pertama di bank untuk biaya berangkat haji.

SISKOHAT Gen.2 CETAK SPH ELEKTRONIK

Provinsi: JAWA TIMUR Kabupaten: KAB. MALANG
 Tanggal: 25/05/2023 s/d 25/05/2023

NO	NO PORSI	NO REGISTRASI	NAMA	KABUPATEN	PENGAJIAN USE	PENGAJIAN TGL	APPROVAL USER	APPROVAL TGL	TTE USER	TTE TGL
1	1301724490	45123052505015214008	AMBIH AYUNING	KAB. MALANG	KDP1321	25/05/2023	KDP1321	25/05/2023	19760510200501	25/05/2023
2	1301723982	45123052340967072712	ATHA ROSYADA	KAB. MALANG	KDP1321	25/05/2023	KDP1321	25/05/2023	19760510200501	25/05/2023
3	1301724216	45123052341808272312	RINI	KAB. MALANG	KDP1321	25/05/2023	KDP1321	25/05/2023	19760510200501	25/05/2023
4	1301724218	45123052341811322912	H RUMI	KAB. MALANG	KDP1321	25/05/2023	KDP1321	25/05/2023	19760510200501	25/05/2023
5	1301724250	45123052341905523613	MARIA ULFA	KAB. MALANG	KDP1321	25/05/2023	KDP1321	25/05/2023	19760510200501	25/05/2023
6	1301724417	451230524474457270112	YAYUK	KAB. MALANG	KDP1321	25/05/2023	KDP1321	25/05/2023	19760510200501	25/05/2023
7	1301724421	45123052442472442412	SAKKAH EFENDI	KAB. MALANG	KDP1321	25/05/2023	KDP1321	25/05/2023	19760510200501	25/05/2023
8	1301724424	45123052442479462712	TURIDIN	KAB. MALANG	KDP1321	25/05/2023	KDP1321	25/05/2023	19760510200501	25/05/2023
9	1301724493	45123052542720115508	DEDIK	KAB. MALANG	KDP1321	25/05/2023	KDP1321	25/05/2023	19760510200501	25/05/2023

Gambar 4.9 Cetak SPH Elektronik

Gambar diatas merupakan tempat cetak nomor porsi beserta data pendaftaran calon jama'ah haji.

2. Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler Melalui SISKOHAT

Pembatalan pendaftaran haji adalah proses pengembalian uang setoran awal maupun setoran pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BIPIH) yang sudah dibayarkan oleh jama'ah haji sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler dan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. 60 Tahun 2018.

Berdasarkan keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 241 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pembatalan Pendaftaran Haji Reguler, maka setiap jama'ah haji atau

ahli waris yang mengajukan pembatalan BIPIH wajib dilakukan pengambilan foto wajah di Kantor Kementerian Agama melalui SISKOHAT. Keputusan berlaku untuk pembatalan pendaftaran haji karena sakit/sebab lainnya serta pembatalan pendaftaran haji karena meninggal dunia, dan efektif sejak tanggal 17 Februari 2022.

Pembatalan dibagi menjadi dua alasan, yaitu pembatalan pendaftaran haji karena sakit atau sebab lain, dan pembatalan haji karena meninggal dunia. Untuk memudahkan proses pembatalan pendaftaran ibadah haji dan mengkompensasi biaya penyelenggaraan ibadah haji, Kementerian Agama menerapkan proses pembatalan haji. Untuk mempercepat pelayanan pembatalan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, ditetapkan tata cara pembatalan pendaftaran haji, yaitu sebagai berikut (keputusan Dirjen PHU, 60):

a. Pembatalan Pendaftaran Haji Karena Sakit/Sebab Lain

Pembatalan pendaftaran haji karena sakit/sebab lain merupakan pembatalan yang dilakukan oleh jama'ah haji itu sendiri dikarenakan sakit maupun sebab lainnya. Dalam hal ini jama'ah haji telah melakukan proses pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dan telah memiliki nomor porsi haji. Selanjutnya, jama'ah haji datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan mengajukan permohonan dengan menyebutkan alasan pembatalan kepada staff penyelenggaraan ibadah haji dan umrah (PHU), lalu

jama'ah melengkapi persyaratan sesuai yang ada di blangko pembatalan haji yang diberi oleh petugas, yaitu sebagai berikut:

1. Asli surat permohonan pembatalan dan foto copy
2. Asli dan foto copy bukti setoran awal/tabungan
3. Asli dan foto copy SPPH
4. Foto copy KTP calon jama'ah haji
5. Foto copy buku rekening calon jama'ah haji
6. Materai Rp 10.000-
7. Jama'ah wajib mengisi blangko yang telah dikasih, seperti nama, tempat/tanggal lahir, alamat, no. telp/WA, No. Porsi, No. SPPH, BPS-BPIH, No rekening.
8. Petugas kantor kementerian agama melakukan verifikasi berkas permohonan dari jama'ah haji
9. Setelah berkas permohonan jama'ah haji lengkap, petugas kantor kementerian agama kota/kabupaten mengimput data ke aplikasi siskohat dengan memasukkan nomor porsi haji jama'ah
10. Kemudian jama'ah haji di biometric/foto dengan KTP asli
11. Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) melakukan verifikasi data pembatalan porsi haji
12. Setelah data diverifikasi oleh BPKH dan dinyatakan lengkap, data pembatalan langsung dikirim ke BPS-BPIH untuk transfer dana ke rekening jama'ah yang bersangkutan, dan proses ini akan memakan waktu minimal 14 hari kerja dan selambat-lambatnya satu bulan.

b. Pembatalan Haji Karena Meninggal Dunia

Pembatalan Pendaftaran Haji Karena Meninggal Dunia merupakan pembatalan pendaftaran haji yang dilakukan oleh waris dikarenakan jama'ah haji telah meninggal dunia. Dalam hal ini jama'ah haji telah melakukan proses pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama dan telah memiliki nomor porsi haji.

1. Asli lembar putih tanda bukti setoran awal BPIH dan SPPH
 2. Foto copy KTP semua ahli waris dan jama'ah yang bersangkutan
 3. Foto copy surat keterangan ahli waris (bermaterai)
 4. Surat kuasa semua ahli waris kepada salah satu ahli waris yang mengurus (bermaterai)
 5. Foto copy buku rekening ahli waris yang diberi kuasa, sesuai dengan bank calon jama'ah haji yang wafat (meninggal)/bank Syariah
 6. Foto copy surat kematian
 7. Surat pertanggungjawaban mutlak yang diberi kuasa (terlampir).
- ### 3. Pengecekan Estimasi Keberangkatan Melalui SISKOHAT

Ada banyak orang yang ingin menunaikan ibadah haji setiap tahunnya. Akan tetapi, kuota jama'ah haji setiap tahunnya sangat terbatas. Biasanya pemerintah telah menentukan kuota haji setiap tahunnya. Hal ini, kegunaan SISKOHAT bisa dimanfaatkan untuk mengecek tahun keberangkatan. Pengecekan estimasi menggunakan siskohat harus memasukkan nomor porsi di menu estimasi. Jika nomor

porsi calon jama'ah tidak ada, bisa menggunakan nama lengkap sesuai yang sudah terdaftar, nomor SPPH.

Selain itu, untuk mempermudah calon jama'ah haji untuk tidak datang jauh-jauh ke kantor kemenag, pengecekan bisa dilakukan menggunakan aplikasi haji pintar. Sebelum itu, calon jama'ah haji harus menginstal aplikasi haji pintar terlebih dahulu di google playstore. Setelah terinstal, klik menu estimasi keberangkatan, masukkan nomor porsi haji klik pencarian maka informasi yang dibutuhkan calon jama'ah haji akan muncul.⁷³

4. Database Dokumen Haji

SISKOHAT adalah sebuah database yang digunakan oleh Kementerian Agama untuk mempermudah dan mempercepat proses penerbitan dokumen paspor serta pemvisaan secara online dengan Kedutaan Besar Saudi Arabia di Jakarta bagi jama'ah haji. Database ini menggantikan fungsi paspor haji dalam mengendalikan dan memberikan pelayanan kepada jama'ah haji di Arab Saudi. Kementerian Agama mengembangkan SISKOHAT dengan mengikuti format dan struktur database imigrasi yang telah ada, untuk mencetak dan menerbitkan dokumen administrasi perjalanan ibadah haji secara online. Proses ini melibatkan penggunaan sistem biometrik yang merekam data saat jama'ah mendaftar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, mengikuti model dan format standar yang digunakan di kantor imigrasi.

⁷³ Hasil Observasi dan praktek di Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah 06 Januari 2023

5. Akuntansi BPIH

Database SISKOHAT mendukung pelaksanaan sistem akuntansi BPIH dan memverifikasi kesesuaian antara pendaftar haji dan jumlah dana setoran BPIH di rekening Kementerian Agama di setiap BPS BPIH. Database SISKOHAT berperan dalam pengelolaan berbagai jenis setoran BPIH seperti setoran awal dan pelunasan BPIH, pembatalan, serta laporan setiap tutup buku harian, bulanan dan tahunan. Selain itu, database SISKOHAT juga mendukung penyusunan rencana belanja BPIH, monitoring penggunaan dana untuk setiap komponen BPIH, dan pelaporan akhir terkait belanja operasional dengan dana BPIH. Database SISKOHAT berfungsi sebagai alat pengendalian dan pengawasan terhadap pelimpahan setoran BPIH dari 22 BPS BPIH. Saat ini, sedang dalam pengembangan aplikasi switching yang akan mendukung sistem akuntansi BPIH. Pendaftaran setoran awal BPIH dimulai pada 1 Juni 2004 dengan jumlah awal sebesar Rp. 20.000.000. kemudian, pada 3 Mei 2010, terjadi perubahan besaran setoran awal menjadi Rp. 25.000.000 hingga sampai saat ini.

6. Database Transportasi Haji

SISKOHAT juga berperan sebagai pendukung database transportasi haji yang terintegrasi dengan maskapai penerbangan. Ini memudahkan pembagian kelompok terbang (Kloter) jama'ah, penyusunan pra-manifest, penyiapan boarding pass, penempatan kursi untuk setiap kloter, dan perubahan kelompok terbang (mutasi kloter). SISKOHAT dilengkapi dengan aplikasi yang dapat mengelola jadwal

penerbangan dan memonitor On Time Performance (OTP) penerbangan jama'ah baik saat keberangkatan maupun pemulangan. Hal ini memungkinkan untuk mengetahui status dan lokasi jama'ah haji di setiap bandara, baik di embarkasi maupun di Arab Saudi dengan cepat.

7. Database Penempatan Pemandokan Jama'ah

Database SISKOHAT digunakan untuk mengelompokkan jama'ah haji ke dalam kloter di setiap embarkasi. Jumlah jama'ah dan kloter menjadi acuan untuk menentukan penempatan jama'ah haji di akomodasi di Arab Saudi, dan informasi ini dapat dimonitor melalui SISKOHAT. Selain itu, database SISKOHAT juga mendukung proses Qur'ah untuk penempatan jama'ah haji di pemandokan di Makkah, termasuk dalam memastikan keakuratan dan kevalidan data jama'ah haji yang berdampak pada pengembalian selisih biaya sewa rumah di Arab Saudi.

8. Informasi Publik

Seperti yang diketahui, database SISKOHAT dapat diakses secara terbuka untuk kepentingan informasi publik melalui website dan terminal yang terhubung dengan jaringan SISKOHAT di Kementerian Agama Pusat, daerah, instansi terkait dan Arab Saudi. Informasi yang dapat diakses secara luas meliputi nama dan alamat penyelenggaraan Ibadah Haji khusus (PIHK), Badan Penyelenggaraan Ibadah Khusus (PIHK), Badan Penyelenggaraan Ibadah Umrah (BPLU), serta berita

terkait perjalanan haji. Selama operasional haji, informasi publik diperluas melalui kegiatan media center Haji (MCH).

9. Sistem Informasi Kesehatan Haji

Database SISKOHAT memiliki data yang terkait dengan kebutuhan layanan kesehatan jama'ah haji, termasuk data jama'ah risiko tinggi dan hasil pemeriksaan kesehatan di embarkasi. Ini membantu petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan medis selama masa operasional haji di embarkasi dan di Arab Saudi. Selain itu, SISKOHAT juga memiliki aplikasi yang digunakan untuk pendataan dan informasi terkait pelayanan kesehatan jama'ah haji, seperti rawat jalan, rawat inap, rujukan, dan jama'ah yang telah meninggal dunia. Data ini dapat dianalisis untuk mengevaluasi tingkat keamanan kesehatan jama'ah haji Indonesia setiap musim haji. Kementerian Kesehatan memiliki koneksi antara sistem TI kesehatan mereka dengan jaringan SISKOHAT, sehingga seluruh database SISKOHAT dapat digunakan sepenuhnya oleh layanan kesehatan mulai dari tanah air hingga di Arab Saudi.

10. Database Petugas Haji

Semua data petugas haji di Indonesia, termasuk petugas kesehatan dari Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) yang direkrut oleh Kementerian Kesehatan, serta petugas pelayanan umum dari Tim Petugas Haji Indonesia (TPHI) dan Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) yang direkrut oleh Kementerian Agama, dimasukkan ke dalam database SISKOHAT. Database ini menyimpan

dan mengintegrasikan informasi petugas haji, yang dapat digunakan untuk menyajikan profil petugas haji Indonesia pada setiap musim haji. Selain itu, data petugas tersebut dapat dianalisis dan menjadi pertimbangan dalam penentuan petugas haji pada tahun-tahun berikutnya.⁷⁴

SISKOHAT merupakan inisiatif pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada calon jama'ah haji. Mengingat kompleksitas haji yang melibatkan jumlah calon jama'ah yang besar dengan perbedaan usia, pendidikan, bahasa, dan budaya. Proses perjalanan ibadah haji yang melibatkan perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain dalam jangka waktu yang cukup lama, serta pelaksanaan ibadah yang melibatkan jama'ah dari berbagai negara, bukan hanya dari Indonesia. SISKOHAT hadir untuk mengatasi tantangan, perubahan, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada semua calon jama'ah haji.

Hasil wawancara dengan bapak Romdloni Suryono pegawai PHU Kementerian Agama Kabupaten Malang, yaitu:

“Masalahnya siskohat ini yang membikin dan mengubah, mendesain dari kemenag pusat, sedangkan kemenang kabupaten malang hanya melaksanakan, saya kira ini terkait dengan perubahan mengikuti perkembangan zaman, artinya tuntutan masyarakat apa yang perlu dibutuhkan. Contohnya dulu menu-menu yang ada di siskohat tidak selengkap seperti sekarang, kemudian dengan seiringnya berjalan perkembangan apalagi yang perlu di inovasi. Contohnya dulu menu pembatalan tidak ada di siskohat, tetapi sekarang sudah ada. Bisa jadi nanti kedepannya ada menu-menu yang baru.”⁷⁵

⁷⁴ Hasil observasi di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) 31 Maret 2023, pukul 12.00 WIB

⁷⁵ Hasil wawancara dengan pegawai Romdloni Suryono, Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) pada tanggal 03 April 2023 Pukul 08.30 WIB

Sedangkan menurut bapak Muh. Nurdianto Rahmaddien selaku pegawai SISKOHAT menuturkan, yaitu:

“Sebenarnya bisa ditingkatkan, cuma ya itu semua sebenarnya tergantung dengan kebutuhan, jadi nanti yang mulai dikerjakan dari kemenag pusat sampai daerah itu kan macam-macam. Nah, terkait haji ini yang jelas di setiap daerah contohnya seperti di sini (Kemenag Kab Malang), kanwil pasti punya fungsi masing-masing, tujuan masing-masing di siskohat itu. Mereka punya bagian sendiri-sendiri. Memang ada beberapa menu, beberapa pekerjaan yang seharusnya bisa diakses oleh kementerian agama kabupaten/kota. Tapi sampai saat ini memang masih di pegang oleh kanwil misalnya, jadi sebenarnya seperti proses pelimpahan porsi di kemenag kab/kota cuma menerima berkas saja, dan menginput data di siskohat. Sedangkan untuk proses selanjutnya itu adalah wewenang dari kanwil (kantor wilayah) provinsi. Jadi seharusnya untuk lebih mempersingkat supaya lebih efisien sebenarnya bisa. Jadi sampai proses itu selesai, bisa dilaksanakan disini. Cuma ya itu berbagai ya masalah teknis, kebijakan juga masih mengharuskan proses pelimpahan itu masih menjadi wewenang kanwil. Sehingga jama'ah mau tidak mau untuk proses pelimpahan harus kesana (Surabaya).”⁷⁶

Hasil wawancara ini berisi tentang bahwa SISKOHAT belum pernah disosialisasikan kepada calon jama'ah haji, dan untuk pengguna SISKOHAT sendiri yang menggunakan pegawai Kemenag sendiri, ini dituturkan oleh pegawai SISKOHAT oleh bapak Muh. Nurdianto Rahmaddien yaitu:

“Semenjak saya masuk di PHU saya tidak pernah mensosialisasikan siskohat kepada siapapun. Kalau disosialisasikan berarti masyarakat umum bisa menggunakan. Tapi siskohat ini memang diperuntukkan untuk masyarakat umum, tapi bukan untuk pengguna, yang menggunakan adalah orang-orang pegawai di seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Malang”⁷⁷

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, adanya penerapan SISKOHAT memiliki tujuan utama untuk memberikan

⁷⁶ Hasil wawancara dengan pegawai Muh. Nurdianto Rahmaddien, Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU), 03 April 2023, Pukul 16.00 WIB

⁷⁷ Hasil wawancara dengan pegawai Muh. Nurdianto Rahmaddien, Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU), pada tanggal 03 April 2023, Pukul 16.00 WIB

kepuasan kepada calon jama'ah haji. Dengan adanya SISKOHAT, calon jama'ah haji dapat memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi terkait keberangkatan haji dan melakukan pengurusan pembatalan haji.

Perubahan dan pengembangan SISKOHAT disesuaikan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, Kementerian Agama pusat bertanggung jawab dalam merancang, mengubah, dan mendesain SISKOHAT, sementara Kementerian Agama Kabupaten Malang bertugas melaksanakan sistem tersebut. SISKOHAT tidak disosialisasikan kepada masyarakat umum. Walaupun SISKOHAT ditujukan untuk masyarakat umum, penggunaannya tetap pegawai yang ada di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Menu-menu dalam SISKOHAT mengalami perubahan dan inovasi seiring berjalannya waktu. Misalnya, beberapa menu yang awalnya tidak ada seperti menu pembatalan haji, telah ditambahkan untuk memenuhi kebutuhan calon jama'ah haji. Kemungkinan besar, dimasa depan juga akan ada penambahan menu-menu baru sesuai dengan perkembangan dan tuntutan masyarakat. Dengan demikian, hasil wawancara ini menunjukkan bahwa penerapan SISKOHAT bertujuan untuk meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji dengan memberikan akses mudah dan informasi yang relevan terkait dengan sebagai berikut:

- a. Pendaftaran haji

- b. Pengurusan pembatalan haji.
- c. Pelimpahan Porsi
- d. Pengecekan estimasi keberangkatan

2. Hasil Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jama'ah Haji

Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji. Seiring berkembangnya teknologi, Kementerian Agama lebih memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menerapkan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) untuk meningkatkan pelayanan. SISKOHAT dapat membantu meningkatkan pelayanan dalam memberikan kepuasan calon jama'ah haji.

Dalam mewujudkan pelayanan penerapan SISKOHAT dalam meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji, peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap narasumber mengenai bagaimana hasil Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jama'ah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Malang, seperti apakah dengan diterapkannya Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Malang ini dapat mempermudah calon jama'ah haji.

Berikut ini penuturan dari Ibu Anggi Pangestutik selaku calon jama'ah haji:

“Iya mbak, menurut saya pelayanan siskohat yang diberikan oleh kemenag sudah cukup baik, saya juga merasa informasi yang diberikan pegawai mudah saya pahami. Saya mendaftar haji dan prosesnya cepat

dan teratur. Siskohat juga mudah untuk dipahami karena para pegawai sangat sabar dalam menjelaskan. Pegawainya juga ramah dan sopan santun, semua tentang informasi yang saya butuhkan dijelaskan dengan bahasa yang sopan. Sejauh ini sudah efektif dalam pelayanan, mungkin yang perlu diperbaiki update informasi mengenai haji di web, sosial media atau media-media lainnya mbak. Para pegawai menurut saya sudah memahami setiap sudut siskohat, sehingga menurut saya pada proses pelayanan tidak menunggu terlalu lama. Saya juga sudah merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai-pegawainya yang ramah, waktu pelayanan juga tidak membuat saya harus menunggu terlalu lama, dan juga informasi yang diberikan sudah sangat jelas.”⁷⁸

Dan begitu juga penuturan dari Ibu Ula calon jama'ah haji:

“Menurut saya sudah cukup baik mbak, karena tadi saya bisa daftar haji menggunakan siskohat, dan tadi saya tanya juga kepada pegawainya bisa melihat estimasi keberangkatan, dan saya bisa menanyakan informasi tentang saya, seperti kapan saya daftar, kapan saya berangkat. Saya dengan mudah mendaftarkan diri saya untuk haji dan saya bisa dengan mudah mengetahui informasi tentang status haji saya. Siskohat sejauh ini terbilang masih sangat baik, kalau saya lihat kemampuan pegawai menggunakan siskohat sudah cukup baik karena pegawai di sini sudah cukup menguasai tentang sistem siskohat. Saya melakukan pendaftaran haji juga lancar, pegawainya juga melayani dengan baik, enak, ramah dan nyaman. Saya menunjukkan rasa puas terhadap pelayanan yang saya butuhkan dengan cara saya berterimakasih kepada pegawai di haji karena telah membantu saya melihat seluruh informasi yang ingin saya ketahui.”⁷⁹

Hal ini juga ditanggapi oleh seorang calon jama'ah haji yang akan berangkat pada tahun 2023 ini oleh ibu Jannatul Husna:

“Saya merasa puas dengan pelayanan disini, karena saya dibantu dalam hal pengurusan perlengkapan pemberangkatan ini mulai dari pelunasan, biovisa, paspor, sudah sangat baik.”⁸⁰

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa pelayanan haji pemberkasan yang tersambung dengan SISKOHAT sudah menunjukkan

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Pangestutik, calon jama'ah haji Kementerian Agama Kabupaten Malang, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, pada tanggal 04 April 2023 Pukul 09.00 WIB

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Ula calon jama'ah haji Kementerian Agama Kabupaten Malang pada tanggal 04 April 2023 Pukul 13.00 WIB

⁸⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Jannatul Husna calon jama'ah haji Kementerian Agama Kabupaten Malang pada tanggal 26 Mei 2023 Pukul 13.00 WIB

baik. Begitu juga penuturan yang disampaikan oleh Ibu Anis Nurma Sabila sebagai calon jama'ah haji yang akan berangkat pada tahun 2023 ini;

“Saya merasa pelayanan disini sudah sangat cukup baik, contohnya tadi saya juga mengurus perlengkapan untuk pemberangkatan, informasi yang saya dapat juga sudah lengkap. Dan saya tadi melihat di sini sangat ramah dengan calon jama'ah haji yang memakai kursi roda, pegawai disini langsung cepat dalam membantu dan disediakan kursi roda juga.”⁸¹

Penerapan SISKOHAT menjadi salah satu teknologi informasi yang diharapkan dalam meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji. Seperti mempermudah calon jama'ah haji dalam mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa puas. Dalam hal ini hasil penerapan siskohat dalam kepuasan calon jama'ah haji seperti yang dituturkan oleh Bapak Kasi PHU ABD. Salam, yaitu:

*“Ya harus merasa puas, karena itu salah satu persyaratan yang harus dijalani. Artinya, kemajuan zaman teknologi ini mau tidak mau harus terima itu. Karena siskohat itu, salah satu percepatan proses terkait dengan haji, proses pendaftaran, pembatalan, dan proses-proses yang lain, ya harus puas. Artinya tuntutan yang harus dilaksanakan terkait dengan siskohat ini. Sekarang sudah zamannya digital, misalnya melalui web pelayanan haji, disitu sudah ada aplikasi lapor. Bagi calon jama'ah haji yang belum merasa puas akan pelayanan bisa melapor di aplikasi lapor tersebut. Yang kedua dari tahun ke tahun hampir tidak ada pengaduan dari jama'ah. Contohnya, jama'ah haji yang sudah berangkat selalu menyampaikan informasi baik, tidak pernah ada komplain kurang ini kurang itu. Kepuasan sangat relative, tapi yang jelas hampir tidak pernah ada komplain atau pengaduan dari masyarakat untuk layanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang”.*⁸²

⁸¹ Hasil wawancara dengan Ibu Anis Nurma Sabila calon jama'ah haji Kementerian Agama Kabupaten Malang pada tanggal 29 Mei 2023 Pukul 14.00 WIB

⁸² Hasil wawancara dengan ABD Salam Kasi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU), pada tanggal 04 April 2023 Pukul 13.00 WIB



Gambar 4.10 WEB Lapor.go.id

Gambar diatas merupakan web Lapor.go.id bagi jama'ah yang merasa ada keluhan dengan pelayanan di Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Begitu juga hasil wawancara yang telah dituturkan oleh bapak Muh. Nurdianto Rahmaddien pegawai PHU, yaitu:

“Puas seharusnya, karena jama'ah haji sebenarnya bisa mengakses semua informasi dari siskohat ini. Seharusnya kalok jama'ah haji bisa memanfaatkan dengan baik, seharusnya jama'ah haji bakal puas, dari mengecek estimasi, keberangkatan dan perubahan data. Cuma, pengguna siskohat itu untuk mengakses, yang mengakses khusus memang untuk pegawai kemenag saja, dan untuk masyarakat juga dibatasi informasinya,

melalui aplikasi siskohat. Tapi tidak semua terbuka, jadi yang terkhusus saja.”⁸³

Indikasi keberhasilan dan pencapaian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dituturkan oleh bapak Romdloni Suryono, yaitu:

“Indikasinya jama’ah puas, artinya dengan penerapan siskohat ini, update data jama’ah atau pun ingin daftar merasa puas. Dengan beberapa pernyataan tidak ada complain, tidak adanya pengaduan itukan saya kira sudah cukup untuk tolak ukur kepuasan calon jama’ah haji. saya kira pencapaiannya tidak pernah ada masalah dengan pelayanan jama’ah haji. Tiap tahun tidak pernah ada komplain dari masyarakat.”⁸⁴

Begitu juga penuturan dari bapak Muh. Nurdianto Rahmaddien mengenai indikasi keberhasilan dan pencapain PHU Kemenag Kab. Malang dalam penerapan SISKOHAT, yaitu:

*“Ya kembali awal, sebenarnya kita pernah mengukur tingkat kepuasan masyarakat adanya siskohat ini. Karena yang kita ukur sebenarnya di pelayanan haji pemberangkatan dan pemulangannya. Ya memang sebenarnya gak terlalu ini ya, karena sebenarnya yang cuma diukur proses pemberangkatan hajinya, sedangkan pelayanan yang lainnya tidak tercakup, ya seharusnya itu perlu di ukur juga seperti proses pembatalan, pelimpahan sebenarnya bisa diminta testimoni dari jama’ah, cuma kita tidak pernah. “kalau pencapaian terbesar penggunaan siskohat itu sebenarnya data jama’ah yang lengkap, komplit, proses pembatalan yang sukses dan akhirnya uangnya bisa dicairkan, proses pelimpahan yang berjalan itu udah pencapaian terbesar. Adanya efisiensi di siskohat itu juga seperti sekarang ini pakai tanda tangan elektronik itu sekarang improve juga.”*⁸⁵

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Malang dianggap sudah

⁸³ Hasil wawancara dengan pegawai Muh. Nurdianto Rahmaddien, Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU), pada tanggal 03 April 2023, pukul 08.30 WIB

⁸⁴ Hasil wawancara dengan pegawai Romdloni Suryono, Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU), pada tanggal 03 April 2023, Pukul 08.30 WIB

⁸⁵ Hasil wawancara dengan pegawai Muh. Nurdianto Rahmaddien, Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU), 03 April 2023, Pukul 16.00 WIB

cukup baik. Calon jama'ah haji merasa informasi yang diberikan oleh pegawai mudah dipahami dan proses pendaftaran haji berjalan dengan cepat dan teratur. Pegawai juga dianggap ramah, sopan, dan sabar dalam memberikan penjelasan. Calon jama'ah haji menganggap bahwa pegawai sudah memahami dengan baik mengenai siskohat sehingga proses pelayanan tidak memakan waktu yang lama.

Calon jama'ah haji juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kementerian Agama Kabupaten Malang. Mereka merasa waktu pelayanan tidak terlalu lama dan informasi yang diberikan sangat jelas. Calon jama'ah haji juga merasa puas karena dapat dengan mudah mendaftarkan diri untuk haji dan memperoleh informasi mengenai status haji mereka. SISKOHAT dianggap efektif dalam memudahkan proses pendaftaran dan memberikan informasi yang dibutuhkan.

Calon jama'ah haji juga menyatakan bahwa kemampuan pegawai dalam menggunakan SISKOHAT sudah cukup baik dan pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang tampak menguasai sistem tersebut. Mereka merasa lancar dalam melakukan pendaftaran dan menerima pelayanan yang baik, enak, ramah, dan nyaman.

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Dari hasil penemuan penelitian dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi langsung ke tempat objek penelitian, maka peneliti akan membahas terkait hasil penelitian mengenai Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Peningkatan Kepuasan Calon Jama'ah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, yaitu diantaranya:

A. Analisis Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jama'ah Haji

Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan suatu sistem informasi yang dikembangkan oleh Kementerian Agama untuk mempermudah dan meningkatkan efisien kepada calon jama'ah haji.⁸⁶ Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang memiliki potensi yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji. Dengan adanya proses pendaftaran yang mudah, pengelolaan data yang terintegrasi, kemudahan mengakses informasi, kelengkapan informasi dokumen, koordinasi yang baik antara pihak terkait serta layanan informasi dan bantuan yang disediakan adalah beberapa manfaat dan tujuan yang dapat dirasakan oleh calon jama'ah haji.

Ini sesuai dikatakan oleh Kasie Data Jama'ah Daker Bandara mengenai Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan

⁸⁶ Munawaroh Zahrotun, M. Mudhofi, *Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jurnal Ilmu Dakwah, Vol. 35, No. 2, Juli-Desember 2015

sistem yang mengatur semua data dan informasi penyelenggara haji Indonesia. Mulai dari jama'ah mendaftar, pembatalan haji, pelimpahan porsi, estimasi keberangkatan, waiting list, jama'ah manasik haji, pemeriksaan kesehatan, hingga keberangkatan ke Arab Saudi sampai calon jama'ah kembali ke Tanah Air Indonesia.⁸⁷ Semua ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan calon jama'ah haji dalam menjalani dari proses pendaftaran sampai persiapan haji. Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dapat memberikan pengalaman perjalanan haji yang lebih efisien, terkoordinasi, dan terpercaya bagi calon jama'ah haji.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Herni Yuliani, Ahmad Sarbini & Herman) yang menyatakan bahwa Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sebagai pusat informasi sangatlah membantu, baik pemerintah, calon jama'ah haji serta para pengelola, ditengah upaya peningkatan pelayanan haji yang berkualitas. Penerapan SISKOHAT memberikan layanan yang lebih cepat bagi calon jama'ah haji, SISKOHAT juga dapat diakses secara online dengan tujuan calon jama'ah haji dapat melakukan pendaftaran sepanjang tahun tanpa harus menunggu waktu haji tiba. Data informasi yang terinput semakin terstruktur dan tersusun secara rapi pada sebuah sistem. SISKOHAT yang digunakan Kementerian Agama Kabupaten Malang saat ini adalah SISKOHAT Generasi Ke-2 yang telah digunakan sejak 3 April 2014.

⁸⁷Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal PHU, Siskohat Permudah Proses Pelaksanaan Haji Indonesia, <https://haji.kemenag.go.id/v4/siskohat-permudah-proses-pelaksanaan-haji-indonesia>, diakses pada 22 Mei 2023, Pukul 03.54 WIB

B. Analisis Hasil Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jama'ah Haji

Sebagaimana data penelitian yang diperoleh peneliti di BAB IV tentang Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), merupakan sebuah revolusi mengenai pelayanan calon jama'ah haji yang menyeluruh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Hal itu dapat dilihat dari lengkapnya data yang diperoleh oleh peneliti terkait dengan proses pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi, pelunasan, pemberangkatan dan pemulangan.

Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dapat dikatakan sebagai sistem yang cukup bagus untuk diterapkan dan bisa dikerjakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Melalui SISKOHAT calon jama'ah haji dapat mengetahui mengenai informasi estimasi keberangkatannya. Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) juga menyimpan semua database calon jama'ah haji dengan aman dan baik. Jadi, dengan adanya Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), calon jama'ah haji merasa puas karena terpenuhi adanya informasi-informasi, pelayanan yang baik dari pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU). Hal ini disesuaikan dengan teori Kottler dan Gerson mengenai pelayanan yang baik merupakan yang bisa memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan yang ditinjau dari keseluruhan aspek dari Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

Kepuasan calon jama'ah haji dengan adanya dukungan-dukungan fasilitas penunjang yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten

Malang, ketanggapan pegawai dalam merespon keluhan melalui sambungan telepon, serta penyampaian informasi yang terarah dan mudah dipahami oleh calon jama'ah haji. Selain itu, kepuasan calon jama'ah haji juga dinyatakan dalam wawancara, karena keandalan pegawai menangani dan memperoses yang dibutuhkan calon jama'ah haji dan tidak membutuhkan waktu yang lama dan melalui sikap pegawai yang mampu diandalkan, dan pemberian layanan yang berkualitas memberikan jaminan kepada calon jama'ah haji berupa kepercayaan yang tumbuh terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Hal ini berdasarkan teori Kotler dalam Tjiptono kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang ketika apa yang dirasakan telah sesuai dengan harapannya. Dan sejalan juga dengan menurut Sulaiman kepuasan calon jama'ah haji adalah sebagai perasaan puas seseorang karena mendapatkan pelayanan jasa dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Jadi, kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang dirasakan oleh calon jama'ah haji dalam mendapatkan pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah suatu sistem aplikasi berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk mengelola data perjalanan haji di Indonesia. Sistem ini memiliki berbagai fungsi, termasuk pendaftaran calon jama'ah haji, pengelolaan database dokumen haji, akuntansi BPIH, database transportasi haji, database penempatan pemondokan jama'ah, penyediaan informasi publik, sistem informasi kesehatan haji, serta pengelolaan database petugas haji. Dengan menggunakan sistem ini, seluruh proses pelayanan ibadah haji, mulai dari pengendalian pendaftaran dan penyetoran lunas BPIH, pengendalian kuota haji nasional, kepastian pergi haji pada tahun berjalan, hingga pembagian nomor porsi haji dapat diatur secara terstruktur oleh SISKOHAT. Hal ini bertujuan untuk memastikan pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan baik, memberikan kemudahan, kelancaran, dan kecepatan dalam pelayanan kepada calon jama'ah haji.

B. Saran

Di masa yang akan datang, dengan perkembangan teknologi yang terus berlanjut, diharapkan siskohat dapat diakses secara luas oleh masyarakat tanpa perlu mendatangi Kantor Kementerian Agama di daerah Kabupaten/Kota. Teknologi yang semakin canggih memungkinkan penyediaan akses online yang mudah bagi calon jama'ah haji untuk mendapatkan informasi dan mengurus semua hal terkait penyelenggaraan

ibadah haji. Untuk kepada peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian mengenai kepuasan calon jama'ah haji dengan metode yang berbeda sehingga dapat diketahui secara lebih pasti seberapa besar kepuasan calon jama'ah haji terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Nidjam, Alatief Hanan. *Manajemen Haji: Studo Kasus Dan Telaah Implementasi Knowledge Warhers*. Jakarta: Zikrul Hakim, 2001.
- Akmal Salim, Ruhana. *Melayani Tamu Allah: Beban Kerja PPIH Arab Saudi Daerah Kerja Makkah Tahun 2014*. Jakarta: Litbang Dan Diklat Kementerian Agama RI, 2015.
- Amir Syarifuddin. *Garis-Garis Besar Fiqih*. Jakarta: Prenda Media, 2010.
- Antonius Along. "Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* Vol. 6, no. No. 1 (2020): H. 95.
- Arif Sulfiantono. "Al-Quran Dan Kepuasan Pelanggan Bank Syariah (Suatu Kajian Berdasarkan Tafsir Al-Quran)." UIN Sunan Kalijaga, 2006.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- detik News. "Mengenal Siskohat, Sistem Besar Di Balik Penyelenggaraan Haji." <https://news.detik.com/berita/d-4149180/mengenal-siskohat-sistem-besar-di-balik-penyelenggaraan-haji>.
- Dominikus Dolet Unaradjan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Grafindo, 2019.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Raja Grafindo, 2012.
- Etta Mamang Sangaji. *Metodologi Penelitian, Pendekatan Praktis Dalam*

- Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2010.
- Francis Buttle. *Customer Relationship Management: Concept and Tools*, n.d.
- Ghony Dan Almanshur. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, n.d.
- Gramedia Blog. “Pengertian Kepuasan Pelanggan: Faktor, Indikator Dan Optimalisasinya.” <https://www.gramedia.com/literasi/kepuasan-pelanggan/>.
- H.A.S Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Haras. “Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada PT. Global Inspirasi Indonesia.” UIN Alauddin, 2017.
- Imam Gunawan. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*. Bumi Aksara, 2022.
- Imam Syaukani. *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009.
- Irawan Sohartono. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1995.
- Irmayani. “Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jama’ah Haji Dan Umrah (Studi Pada PT Zakiah Dina Tayyibah Tour Dan Travel Kota Parepare).” *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah* Vol. 1, no. No. 1 (2019): H. 81.
- Irwan Hamadi. “Analisis Kualitas Pelayanan Haji Terhadap Kepuasan Jama’ah Haji Indonesia.” UIN Sunan Kalijaga, 2018.

- John C. Mowen dan Michael Minor. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga, 2002.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Grafindo Persada, 2010.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Intisari Langkah-Langkah Pembinaan Haji*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, 2010.
- M. Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung, n.d.
- Nurul Zuriah. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.
- Ones Gita Chrystalia. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo.” Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.
- Philip Kotler dan Gary Armstong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Philip Kotler, Kevin Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Rambat Lupiyoadi. “Pemasaran Jasa.” Universitas Terbuka, 2014.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- Resti Wildayati, Arif Rahman. “Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jama’ah.” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 2, no. No. 4 (n.d.): H. 383.
- RI, JDIH BPK. “Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 2019 Penyelenggaraan

Ibadah Haji Dan Umrah.” Last modified 2019.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/106346/uu-no-8-tahun-2019>.

Richard Gerson. *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: Lembaga Manajemen PPM, 2001.

Rully Indrawan & Poppy Yuniawati. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran Untuk Manajemen, Pengembangan Dan Pendidikan*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2014.

Sadono Sukirno. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Kencana, 2004.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta, 2013.

———. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, n.d.

———. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Supian. *Materi Pendidikan Agama Islam*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.

Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya, Beni Ahmad. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.

Zahrotun Munawaroh, Mudhofi, Dedy Susanto. “Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.” *Jurnal Ilmu Dakwah* Vol. 35, no. No. 2 (2015).

Zahrotun Munawaroh. “Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji

Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015.” UIN Walisongo, 2015.

Zainal Arifin. *Tafsir Ayat-Ayat Manajemen*. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, 2019.

Surat Ali-Imran. Menara Kudus, n.d.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang
http://fitk.uin-malang.ac.id, email: fitk@uin_malang.ac.id

08 Maret 2023

Nomor : 559/Un.03.1/TL.00.1/03/2023
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Kementerian Agama Kabupaten Malang
di
Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:


Nama : Rabiatul Adawiyah Harahap
NIM : 19170053
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Semester - Tahun Akademik : Genap - 2022/2023
Judul Skripsi : Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu atau (SISKOHAT) untuk Peningkatan Kepuasan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Lama Penelitian : Maret 2023 sampai dengan Mei 2023 (3 bulan)

diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu.

Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.


Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
D. Muhammad Walid, MA
NIP. 19730823 200003 1 002

Tembusan :

1. Yth. Ketua Program Studi MPI
2. Arsip

Hasil Wawancara

1. Transkrip Wawancara dengan Pegawai Sistem Informasi komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Fokus Wawancara : Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)
Informan : Romdloni Suryono, S. Sos
Jabatan : Pegawai Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU)
Hari/Tanggal : 03 April 2023
Tempat : Gedung Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU)
Waktu : 08.30 WIB

No	Peneliti	Informan
1.	Apakah SISKOHAT yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang di buat sendiri atau menggunakan aplikasi yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat?	Masalahnya siskohat ini yang membikin dan mengubah, mendesain dari kemenag pusat
2.	Bagaimana SISKOHAT diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Malang dalam rangka meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji?	Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu merupakan database yang terkait dengan pendaftaran haji, dan data-data yang lain. Kaitannya dengan kepuasan calon jama'ah haji, misalnya calon jama'ah haji mau mengecek keberangkatan haji bisa melalui Siskohat, juga terkait dengan pengajuan pembatalan haji

		(pengembalian BPIH), dan bisa mengetahui berapa jumlah pendaftar dari tahun ke tahun atau sampai sekarang sesuai dengan kebutuhan. Dan siskohat berfungsi memberikan kepuasan kepada calon jama'ah haji
3.	Apakah ada aspek tertentu yang perlu ditingkatkan dalam penerapan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Malang untuk meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji?	Masalahnya siskohat ini yang membikin dan mengubah, mendesain dari kemenag pusat, sedangkan kemenag kabupaten malang hanya melaksanakan, saya kira ini terkait dengan perubahan mengikuti perkembangan zaman, artinya tuntutan masyarakat apa yang perlu dibutuhkan. Contohnya dulu menu-menu yang ada di siskohat tidak selengkap seperti sekarang, kemudian dengan seiringnya berjalan perkembangan apalagi yang perlu di inovasi. Contohnya dulu menu pembatalan tidak ada di siskohat, tetapi sekarang sudah ada. Bisa jadi nanti kedepannya ada menu-menu yang baru.
4.	Apakah penerapan SISKOHAT telah membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Malang?	Ya pasti, yang pertama dari segi efisiensi, contohnya pendaftaran haji bisa online, orang daftar tidak perlu datang ke kemenag, cukup melalui aplikasi yang tersambung dengan siskohat. Kemudian data-

		data dan berkas tidak sebanyak dulu, contohnya cetak berkas validasi atau cetak BPIH bisa disimpan di siskohat dan tidak perlu cetak banyak. Sedangkan efektivitasnya, ya jelas memudahkan masyarakat yang mau daftar haji, melalui aplikasi tersebut dan tidak perlu bolak-balik ke kemenag.
5.	Apa indikasi keberhasilan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Malang mengenai penerapan SISKOHAT?	Indikasinya jama'ah puas, artinya dengan penerapan siskohat ini, update data jama'ah atau pun ingin daftar merasa puas. Dengan beberapa pernyataan tidak ada komplain, tidak adanya pengaduan itukan saya kira sudah cukup untuk tolak ukur kepuasan calon jama'ah haji. saya kira pencapaiannya tidak pernah ada masalah dengan pelayanan jama'ah haji. Tiap tahun tidak pernah ada komplain dari masyarakat
6.	Menurut bapak apa pencapaian terbesar Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Malang dalam hal penerapan SISKOHAT?	Menurut saya pencapaian terbesar ya pasti tidak ada yang complain dari tahun ke tahun itu sudah cukup di pencapaian terbesar ya.

2. Transkrip Wawancara dengan Pegawai Sistem Informasi komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Fokus Wawancara : Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)
 Informan : Muh. Nurdianto Rahmaddien, S. H
 Jabatan : Pegawai Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU)
 Hari/Tanggal : 03 April 2023
 Tempat : Gedung Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU)
 Waktu : 16.00 WIB

No	Peneliti	Informan
1.	Apakah SISKOHAT ini sudah disosialisasikan Kementerian Agama Kabupaten Malang kepada calon jama'ah haji?	Semenjak saya masuk di PHU saya tidak pernah mensosialisasikan siskohat kepada siapapun. Kalau disosialisasikan berarti masyarakat umum bisa menggunakan. Tapi siskohat ini memang diperuntukkan untuk masyarakat umum, tapi bukan untuk penggunaa, yang menggunakan adalah orang-orang pegawai di seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Malang
2.	Bagaimana SISKOHAT diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Malang dalam rangka meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji?	SISKOHAT sebagai sistem utama database, mulai dari pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi jama'ah haji. Jadi, SISKOHAT itu sebagai intinya, Namanya juga database ya, jadi itu database utama

		seluruh jama'ah haji yang terdaftar, dan semua proses mulai dari pendaftaran sampai pembatalan, pelimpahan. Pasti menggunakan siskohat itu.
3.	Bagaimana pihak kementerian agama mengukur tingkat kepuasan calon jama'ah haji terhadap penerapan SISKOHAT?	Ya kembali awal, sebenarnya kita pernah mengukur tingkat kepuasan masyarakat adanya siskohat ini. Karena yang kita ukur sebenarnya di pelayanan haji pemberangkatan dan pemulangannya. Ya memang sebenarnya gak terlalu ini ya, karena sebenarnya yang cuma diukur proses pemberangkatan hajinya, sedangkan pelayanan yang lainnya tidak tercakup, ya seharusnya itu perlu diukur juga seperti proses pembatalan, pelimpahan sebenarnya bisa diminta testimoni dari jama'ah, cuma kita tidak pernah.
4.	Menurut bapak apakah calon jama'ah haji merasa puas dengan penerapan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Malang?	Puas seharusnya, karena jama'ah haji sebenarnya bisa mengakses semua informasi dari siskohat ini. Seharusnya kalok jama'ah haji bisa memanfaatkan dengan baik, seharusnya jama'ah haji bakal puas, dari mengecek estimasi, keberangkatan dan perubahan data. Cuma, pengguna siskohat itu untuk mengakses, yang mengakses khusus memang untuk pegawai kemenag saja, dan untuk masyarakat juga

		dibatasi informasinya, melalui aplikasi siskohat. Tapi tidak semua terbuka, jadi yang terkhusus saja
5.	Apakah ada aspek tertentu yang perlu ditingkatkan dalam penerapan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Malang untuk meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji?	Sebenarnya bisa ditingkatkan, cuma ya itu semua sebenarnya tergantung dengan kebutuhan, jadi nanti yang mulai dikerjakan dari kemenag pusat sampai daerah itukan macam-macam. Nah, terkait haji ini yang jelas disetiap daerah contohnya seperti di sini (Kemenang Kab Malang), kanwil pasti punya fungsi masing-masing, tujuan masing-masing di siskohat itu. Mereka punya bagian sendiri-sendiri. Memang ada beberapa menu, beberapa pekerjaan yang seharusnya bisa di akses oleh kementerian agama kabupaten/kota. Tapi sampai saat ini memang masih di pegang oleh kanwil misalnya, jadi sebenarnya seperti proses pelimpahan porsi dikemenag kab/kota cuma menerima berkas saja, dan menginput data di siskohat. Sedangkan untuk proses selanjutnya itu adalah wewenang dari kanwil (kantor wilayah) provinsi. Jadi seharusnya untuk lebih mempersingkat supaya lebih efisien sebenarnya bisa. Jadi sampai proses itu selesai, bisa dilaksanakan disini.

		<p>Cuma ya itu berbagai ya masalah teknis, kebijakan juga masih mengharuskan proses pelimpahan itu masih menjadi wewenang kanwil. Sehingga jama'ah mau tidak mau untuk proses pelimpahan harus kesana (Surabaya).</p>
6.	<p>Apakah penerapan SISKOHAT telah membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Malang?</p>	<p>Iya membantu, contoh seperti kemarin pada proses pelunasan calon jama'ah haji cadangan, kondisinya masih diblokir untuk tidak bisa melakukan pelunasan, ada perubahan memang, jadi pada saat dulu yang bisa membuka blokir supaya calon jama'ah haji cadangan bisa melunasi itu Kanwil (Kantor Wilayah), sekarang kemenag daerah sudah bisa membuka blokir, jadi lebih cepat dan efisien. Jadi untuk membuka blokirnya enggak perlu kita menghubungi kantor wilayah di Surabaya, dan ini sudah dilakukan beberapa tahun yang lalu. Tetapi awalnya dulu enggak seperti itu pada awal-awal siskohat itu ada.</p>
7.	<p>Menurut bapak apa pencapaian terbesar Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Malang dalam hal penerapan SISKOHAT?</p>	<p>Kalau pencapaian terbesar penggunaan siskohat itu sebenarnya data jama'ah yang lengkap, komplit, proses pembatalan yang sukses dan akhirnya uangnya bisa dicairkan, proses pelimpahan yang berjalan itu udah pencapaian terbesar. Adanya</p>

		efisiensi di siskohat itu juga seperti sekarang ini pakai tanda tangan elektronik itu sekarang improve juga
--	--	---

3. Transkrip Wawancara dengan Pegawai Sistem Informasi komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Fokus Wawancara : Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)
Informan : ABD. Salam, S. Ag, M, Sy.
Jabatan : Kasi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU)
Hari/Tanggal : 04 April 2023
Tempat : Gedung Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU)
Waktu : 13.00 WIB

1. Menurut bapak apakah calon jama'ah merasa puas dengan penerapan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Malang?

Jawaban: “Ya harus merasa puas, karena itu salah satu persyaratan yang harus dijalani. Artinya, kemajuan zaman teknologi ini mau tidak mau harus terima itu. Karena siskohat itu, salah satu percepatan proses terkait dengan haji, proses pendaftaran, pembatalan, dan proses-proses yang lain, ya harus puas. Artinya tuntutan yang harus dilaksanakan terkait dengan siskohat ini. Sekarang sudah zamannya digital, misalnya melalui web pelayanan haji, disitu sudah ada aplikasi lapor. Bagi calon jama'ah haji yang belum merasa puas akan pelayanan bisa melapor di aplikasi lapor tersebut. Yang kedua dari tahun ke tahun hampir tidak ada pengaduan dari jama'ah. Contohnya, jama'ah haji yang sudah berangkat selalu menyampaikan informasi baik, tidak pernah ada komplain kurang ini kurang itu. Kepuasan sangat relative, tapi yang jelas hampir tidak pernah ada komplain atau pengaduan dari masyarakat untuk layanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.”

4. Transkrip Wawancara dengan Pegawai Sistem Informasi komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Fokus Wawancara : Kepuasan Calon Jama'ah Haji dalam Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Informan : Ibu Pangetutik Calon jama'ah haji Kementerian Agama Kabupaten Malang

Hari/Tanggal : 04 April 2023

Tempat : Gedung Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU)

Waktu : 09.00 WIB

No	Peneliti	Informan
1.	Bagaimana menurut ibu pelayanan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang? Bisa diceritakan sedikit pengalamannya bu?	Iya mbak, menurut saya pelayanan siskohat yang diberikan oleh kemenag sudah cukup baik, saya juga merasa informasi yang diberikan pegawai mudah saya pahami. Saya mendaftar haji prosesnya cepat dan teratur.
2.	Apakah informasi yang diberikan Kemenag terkait SISKOHAT maupun administrasi sudah jelas dan dapat diterima dengan baik bu?	Sudah jelas mbak, informasi yang diberikan Siskohat juga mudah untuk dipahami karena para pegawai sangat sabar dalam menjelaskannya.
3.	Bagaimana Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Apakah sudah ramah dan sopan santun bu?	Iya mbak, pegawainya juga ramah dan sopan santun, semua tentang informasi yang saya butuhkan dijelaskan dengan bahasa yang sopan.

4.	Bagaimana kemampuan pegawai di Kemenag Kabupaten Malang dalam menggunakan SISKOHAT pada saat proses pelayanan menurut ibu?	Menurut saya para pegawai-pegawainya sudah memahami setiap sudut siskohat, sehingga menurut saya pada proses pelayanan tidak menunggu terlalu lama.
5.	Apakah ibu merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan pegawai Kemenag Kabupaten Malang?	Saya juga sudah merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai-pegawainya yang ramah, waktu pelayanan juga tidak membuat saya harus menunggu terlalu lama, dan juga informasi yang diberikan sudah sangat jelas mbak.
6.	Apa saran atau rekomendasi ibu untuk meningkatkan penerapan SISKOHAT di Kemenag agar dapat lebih efektif dan efisien dalam memberikan layanan haji kepada masyarakat?	Sejauh ini sudah efektif dalam pelayanan, mungkin yang perlu diperbaiki update informasi mengenai haji di web, sosial media atau media-media lainnya mbak

2. Transkrip Wawancara dengan Pegawai Sistem Informasi komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Fokus Wawancara : Kepuasan Calon Jama'ah Haji dalam Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Informan : Ibu Ula Calon jama'ah haji Kementerian Agama Kabupaten Malang

Hari/Tanggal : 04 April 2023

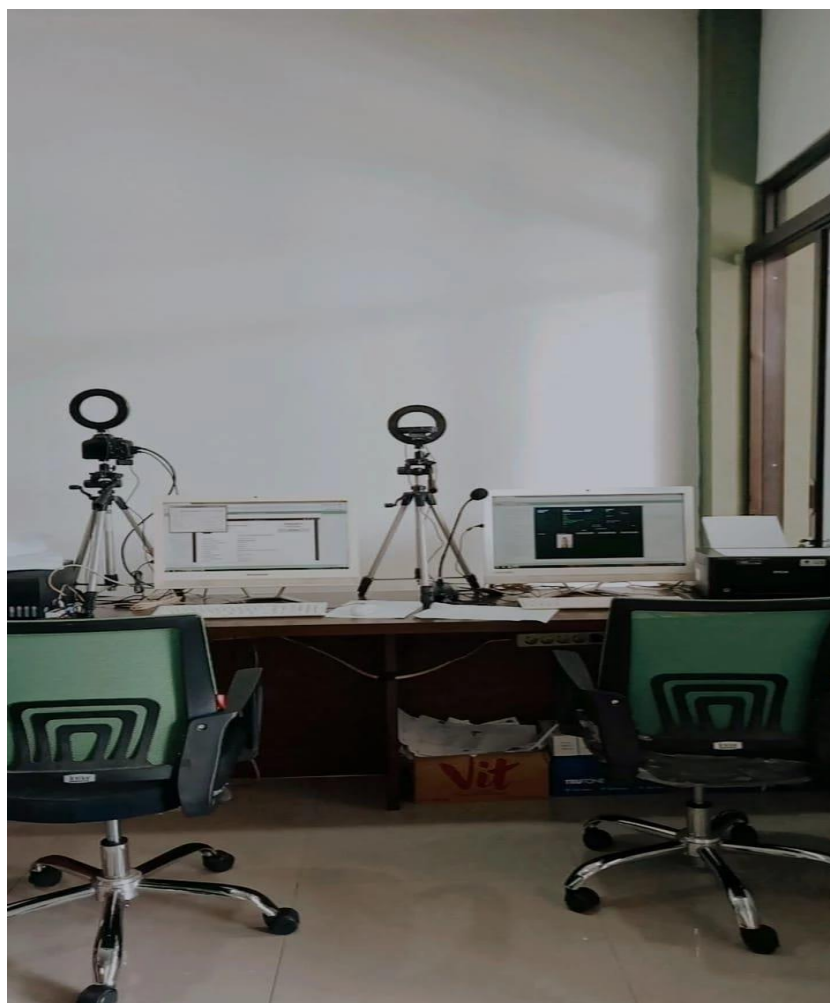
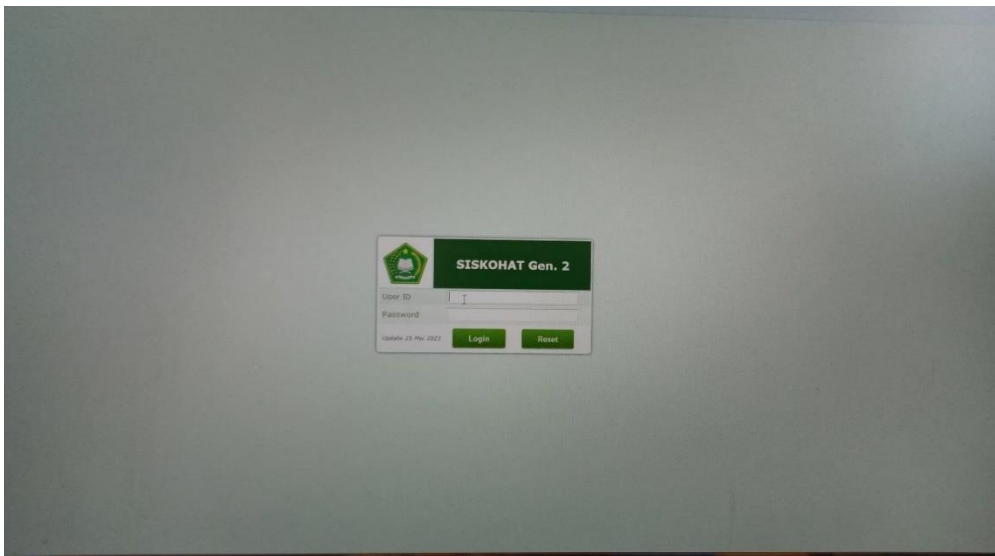
Tempat : Gedung Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU)

Waktu : 13.00 WIB

No	Peneliti	Informan
1.	Bagaimana menurut ibu pelayanan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang? Bisa diceritakan sedikit pengalamannya bu?	Menurut saya sudah cukup baik mbak, karena tadi saya bisa daftar haji menggunakan siskohat, dan tadi saya tanya juga kepada pegawainya bisa melihat estimasi keberangkatan, dan saya bisa menanyakan informasi tentang saya, seperti kapan saya daftar, kapan saya berangkat.
2.	Apakah informasi yang diberikan Kemenag terkait SISKOHAT maupun administrasi sudah jelas dan dapat diterima dengan baik bu?	Iya mbak, saya dengan mudah mendaftarkan diri saya untuk haji dan saya bisa dengan mudah mengetahui informasi tentang status haji saya.
3.	Bagaimana Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Apakah sudah ramah dan sopan santun bu?	Saya melakukan pendaftaran haji juga lancar, pegawainya juga melayani dengan baik, enak, ramah dan nyaman.

5.	Apakah ibu merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan pegawai Kemenag Kabupaten Malang?	Saya menunjukkan rasa puas terhadap pelayanan yang saya butuhkan dengan cara saya berterimakasih kepada pegawai di haji karena telah membantu saya melihat seluruh informasi yang ingin saya ketahui
----	--	--

Dokumentasi Foto-Foto















DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Rabiatul Adawiyah Harahap

Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 15 Oktober 2000

Agama : Islam

Alamat : Jl. Karya Suci, No. 29, Medan Tembung

No. Telepon : 081216540703

Email : rabiatul.adawiyahh1015@gmail.com

Riwayat Pendidikan Formal : TK Putik Harapan

SDN 106812

SMP Pesantren Darul Arafah Raya

MA Yayasan Islamic Centre Sumatera Utara

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang