



## **Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Akses Layanan Haji Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Garut**

Helmi Ismail Fahmi

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara, Universitas Garut

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis tentang pengaruh penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) terhadap akses layanan haji dalam mewujudkan kualitas pelayanan haji di Kabupaten Garut. Penelitian ini menggunakan metode eksplanatory dengan teknik survei. Populasi penelitian adalah Pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), Pegawai Kemenag Kabupaten Garut, dan Pegawai Bank Mitra Pelayanan Haji, berjumlah 30 orang. Teknik sampling menggunakan sensus. Metode analisis data menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*). Hasil pengujian hipotesis utama menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) berpengaruh nyata dan positif terhadap akses layanan haji dalam mewujudkan kualitas pelayanan haji sebesar 49,58 persen. Pengujian sub hipotesis menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) berpengaruh nyata dan positif terhadap akses layanan haji sebesar 53,88 persen. Penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) berpengaruh nyata dan positif terhadap kualitas pelayanan haji sebesar 35,02 persen. Akses layanan haji berpengaruh nyata dan positif terhadap kualitas pelayanan haji sebesar 14,56 persen. Temuan penting hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) belum optimal karena masalah waktu layanan siskohat, jumlah pengguna yang mengakses siskohat, kemudahan mempelajari siskohat.

**Kata Kunci:** Akses, Kualitas, Sistem Informasi.

### **1. Pendahuluan**

Ibadah haji merupakan ibadah terfavorit bagi sebagian kalangan masyarakat Indonesia. Sebagai negara dengan penduduk mayoritas muslim, sudah tentu setiap tahunnya ribuan jama'ah haji diberangkatkan dari Indonesia untuk melaksanakan ibadah haji di tanah suci. Akibatnya peningkatan pendaftaran jama'ah haji dari tahun ke tahun begitu pesat. Hal ini terjadi secara nasional hampir di setiap Kabupaten/Kota di Indonesia.

Di Kabupaten Garut, pada tahun 2019 jumlah pendaftar jama'ah haji mencapai angka 6.196 orang dan tahun 2018 terdapat sebanyak 5.055 orang atau naik sebesar 22,57 persen. Jumlah pendaftar haji yang terus menerus mengalami peningkatan berdampak semakin panjangnya antrian untuk menunaikan ibadah haji dan di Kabupaten Garut antrian haji sudah mencapai 10 tahun.

Peningkatan pendaftar jema'ah haji seyogyanya dibarengi dengan peningkatan kualitas pelayanan haji. Namun faktanya, kualitas pelayanan haji masih menemui banyak persoalan, mulai dari masalah transparansi antrian, informasi pendaftaran haji yang kurang jelas, prosedur pendaftaran

yang dianggap rumit, pengurusan dokumen haji yang dianggap lama, pemeriksaan kesehatan yang kurang konsisten, bimbingan manasik yang kurang optimal, perlengkapan haji yang terkesan apa adanya, pelayanan akomodasi yang kurang memadai, masih adanya jemaah haji yang terlantar, waktu tunggu pesawat yang lama, hingga kurangnya penanganan kesehatan bagi jema'ah haji yang sakit.

Belum berkualitasnya pelayanan haji di Kabupaten Garut disinyalir salah satunya karena belum optimalnya penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat). Siskohat adalah suatu sistem informasi dan komputerisasi haji yang terhubung dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi serta Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Siskohat merupakan suatu sistem pelayanan secara *online* dan *real time* antara Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH), Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kabupaten/Kota dengan *Host* Pusat komputer untuk penyimpanan seluruh *database* calon jama'ah haji di Kementerian Agama Pusat. Kelebihan adanya siskohat salah satunya yaitu calon jema'ah haji dapat melihat langsung nomor antrian setelah melakukan pembayaran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH). Untuk mendukung optimalisasi siskohat tersebut diperlukan sumberdaya manusia, sarana dan prasarana yang memadai dan hal inilah yang menjadi kendala Kemenag di Kabupaten Garut selama ini. Sumberdaya manusia yang dimiliki oleh Kemenag Kabupaten Garut baik dari segi kapasitas maupun kuantitas masih sangat terbatas. Dukungan fasilitas dan alat teknologi seperti server, komputer PC untuk *client*, kamera digital, dan kapasitas jaringan internet juga masih belum memadai.

Salah satu tujuan diterapkannya siskohat adalah untuk meningkatkan aksesibilitas informasi bagi calon jema'ah haji di Kabupaten Garut. Namun kenyataannya, jumlah pengguna yang memanfaatkan siskohat relatif masih sedikit. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kemenag Kabupaten Garut, selama tahun 2019, jumlah pendaftar haji yang menggunakan layanan informasi haji secara online hanya 21,27 persen atau hanya 400 orang dari 1881 orang dan yang mengherankan justeru jumlah pengguna layanan informasi online dengan persentase paling kecil adalah pendaftar haji dari daerah Garut Selatan yaitu 10,70 persen dan yang tertinggi adalah Garut Kota sebanyak 30,45 persen. Fakta tersebut cukup mengherankan dimana pendaftar haji yang berasal dari Garut Selatan malah lebih memilih datang langsung ke Kantor Kemenag dari pada memanfaatkan layanan online. Padahal dengan layanan online merupakan keuntungan bagi mereka untuk lebih efisien dalam hal waktu, biaya maupun tenaga karena tidak harus pergi ke Kota Garut untuk melakukan pelayanan haji sebab dengan pergi ke Kantor Kemenag para pendaftar haji dari Garut selatan paling tidak membutuhkan waktu sekurang-kurangnya sehari penuh. Sebaliknya pengguna layanan haji secara online justeru dimanfaatkan oleh pendaftar haji dari Garut Kota yang notabene secara jarak sangat dekat ke Kantor Kemenag. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa fungsi siskohat belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) terhadap akses layanan haji dalam mewujudkan kualitas pelayanan haji di Kabupaten Garut Kota”.

### 1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka masalah penelitian diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Adakah pengaruh penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) terhadap akses layanan haji?
- b. Adakah pengaruh penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) terhadap kualitas pelayanan haji?
- c. Adakah pengaruh akses layanan haji terhadap kualitas pelayanan haji?

## 1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud menganalisis tentang kualitas pelayanan haji di Kabupaten Garut khususnya berkaitan dengan penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) dan akses layanan haji. Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui pengaruh penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) terhadap akses layanan haji.
- b. Mengetahui pengaruh penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) terhadap kualitas pelayanan haji.
- c. Mengetahui pengaruh akses layanan haji terhadap kualitas pelayanan haji?

## 1.3 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

- a. Kegunaan Teoritis  
Secara teoritis penelitian ini diharapkan memiliki manfaat atau kegunaan terhadap pengembangan konsep-konsep Ilmu Administrasi Negara, khususnya yang berkaitan dengan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini.
- b. Kegunaan Praktis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau masukan kepada Kemenag Kabupaten Garut dalam peningkatan kualitas pelayanan haji di masa yang akan datang.

## 1.4 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian

Masalah kualitas pelayanan haji, penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) dan akses layanan haji merupakan masalah yang termasuk ke dalam persoalan-persoalan administrasi Negara, sebagaimana dikemukakan oleh Iskandar (2013:149) bahwa: "Studi administrasi negara itu menyangkut hal-hal yang berkenaan dengan masalah-masalah publik dalam lingkup kebijakan, manajemen, organisasi dan pelayanan publik". Dengan demikian terlihat sangat jelas, bahwa masalah kualitas pelayanan haji, penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) dan akses layanan haji termasuk kepada persoalan manajemen publik dan pelayanan publik. Oleh karena itu pendekatan konseptual terkait dengan masalah yang menjadi objek penelitian tersebut akan digunakan pendekatan teori administrasi negara.

## 1.5 Sistem Informasi dan Komputerisasi

Alter (2003:34) berpendapat bahwa sistem informasi sebagai tipe khusus dari sistem kerja. Sistem kerja adalah suatu sistem di mana manusia dan/atau mesin melakukan pekerjaan dengan menggunakan sumber daya untuk memproduksi produk tertentu dan/atau jasa bagi pelanggan.

Sistem informasi adalah suatu sistem kerja yang kegiatannya ditujukan untuk pengolahan (menangkap, transmisi, menyimpan, mengambil, memanipulasi dan menampilkan) informasi.

Mulyana (2014:5), mempertegas definisi komputer adalah suatu sistem elektronika yang bekerja secara otomatis untuk mengolah data secara cepat, tepat dan akurat serta dapat menerima, menyimpan data dan menghasilkan suatu informasi berdasarkan instruksi atau program yang diberikan.

De Lone dan Mc. Lean (dalam Jogiyanto, 2015 : 11-12) mengemukakan bahwa kualitas suatu sistem informasi ditentukan oleh 6 faktor, yaitu (1) *Information Quality* atau kualitas informasi, (2) *System Quality atau kualitas sistem*, (3) *Service Quality* atau kualitas layanan sistem, (4) *Usage Intentions* atau tingkat penggunaan, (5) *User Satisfaction* atau kepuasan pengguna, (6) *System Benefit* atau keuntungan sistem.

## 1.6 Akses Layanan

Akses Pelayanan menurut Lynch (dalam leksono, 2015:55) merupakan konsep yang luas dan fleksibel yang terkait dengan kemudahan orang dalam menjangkau fasilitas pelayanan yang dibutuhkan berdasarkan tempat, waktu, biaya dan ketersediaan informasi (Leksono dkk, 2016:6).

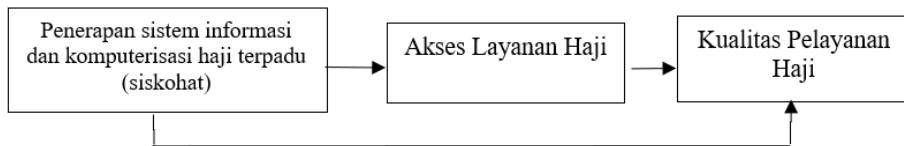
Lynch (dalam Leksono dkk, 2016:6) menyatakan bahwa aksesibilitas layanan ditentukan oleh 4 faktor, yaitu (1) tempat, (2) waktu, (3) biaya dan (4) ketersediaan informasi.

## 1.7 Kualitas Pelayanan

Kotler (Hardiansyah, 2011:35) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersisa.

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons yang dikutip oleh Tjiptono (2012:70), mengemukakan terdapat lima dimensi pokok dalam menentukan kualitas pelayanan yaitut :(1)bukti langsung (*tangibles*), (2)keandalan (*reliability*), (3)daya tanggap (*responsiveness*), (4)jaminan (*assurance*) dan (5) empati (*empathy*).

Hubungan konseptual antara penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat), akses layanan haji dan kualitas pelayanan haji dikemukakan dalam proposisi sebagai berikut: “Jika Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) diterapkan secara optimal maka akses layanan haji akan lebih baik yang pada gilirannya kualitas pelayanan haji akan terwujud”. Hubungan diantara tiga konsep tersebut secara skematis disajikan dalam model penelitian sebagai berikut:

**Gambar 1. Model Penelitian**

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka peneliti merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

#### a. Hipotesis Utama

- H0 : Tidak terdapat pengaruh penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) terhadap akses layanan haji dalam mewujudkan kualitas pelayanan jama'ah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Garut.
- H1 : Terdapat pengaruh penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) terhadap akses layanan haji dalam mewujudkan kualitas pelayanan jama'ah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Garut.

#### b. Sub – Sub Hipotesis

Sub hipotesis pertama:

- H0 : Tidak terdapat pengaruh penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) terhadap akses layanan haji.
- H1 : Terdapat pengaruh penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) terhadap akses layanan haji.

Sub hipotesis kedua:

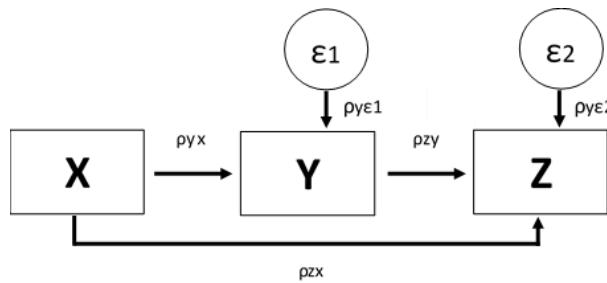
- H0 : Tidak terdapat pengaruh penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) terhadap kualitas pelayanan jama'ah haji.
- H1 : Terdapat pengaruh penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) terhadap kualitas pelayanan jama'ah haji.

Sub hipotesis ketiga:

- H0 : Tidak terdapat pengaruh akses layanan haji terhadap kualitas pelayanan jama'ah haji.
- H1 : Terdapat pengaruh akses layanan haji terhadap kualitas pelayanan jama'ah haji.

## 2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif, dengan teknik survey. metode yang digunakan adalah metode eksplanatori. Paradigma penelitian ini menggunakan pendekatan *Causal Effectual*, dimana hubungan ketiga variabel penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 2. Model Paradigma Penelitian**

Alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner berupa daftar pernyataan yang disusun berdasarkan model *skala perbedaan semantik*.

Uji validitas lapangan dilakukan dengan melakukan uji coba alat ukur terhadap 20 sampel Skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir dihitung dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dari Person. Selanjutnya, untuk menguji reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini, menggunakan rumus statistik, yaitu rumus *Alpa Cronbach*.

Populasi pada penelitian ini adalah pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), pegawai bank, dan pegawai seksi penyelenggaraan haji dan umroh Kemenag Kabupaten Garut, seluruhnya berjumlah 30 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *teknik sensus atau sampling jenuh*.

Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, angket dan studi dokumentasi. Pendekatan analisis yang digunakan, menggunakan teknis analisis statistik dengan model analisis jalur (*path analysis*). Penelitian ini berlangsung selama 9 bulan mulai dari Bulan Juli 2020 sampai dengan Bulan Maret 2021.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Untuk mengetahui kondisi variabel Penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat), akses layanan haji serta kualitas pelayanan haji, maka dilakukan pengukuran dengan menggunakan kuesioner/angket yang terdiri dari pernyataan yang masing-masing disertai 5 (lima) kemungkinan jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai menurut responden. Dari jawaban tersebut, kemudian disusun kriteria penilaian sebagai berikut:

**Tabel 1. Kriteria Penilaian Berdasarkan Persentase (hasil pengolahan data, 2021)**

No	Persentase	Kriteria Penilaian
1	20% - 35,99%	Sangat Kurang Baik
2	36% - 51,99%	Kurang Baik
3	52% - 67,99%	Cukup Baik
4	68% - 83,99%	Baik
5	84% - 100%	Sangat Baik

Hasil pengolahan data terhadap dimensi variabel penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) yang meliputi dimensi kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan sistem, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat sistem diperoleh persentase rata-rata jawaban responden sebesar 73,96 % dengan kriteria **baik** dari seluruh pertanyaan pada variabel tersebut. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden beranggapan bahwa penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) telah berjalan dengan relatif baik yaitu informasi berkualitas, sistemnya berkualitas, layanan sistemnya berkualitas, kepuasan pengguna dan manfaat sistem. Sedangkan pada tingkat penggunaan masih perlu ditingkatkan.

Dimensi yang memperoleh tanggapan paling tinggi yaitu dimensi kualitas informasi dan paling rendah adalah dimensi penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi informasi dengan adanya Siskohat maka informasi haji menjadi lebih mudah diketahui, lebih jelas dan lebih tepat dibandingkan dengan waktu sebelum diterapkannya Siskohat. Namun demikian dari sisi tingkat penggunaan ternyata masih belum maksimal, sebab jumlah jemaah calon haji yang mengakses Siskohat ternyata masih relatif terbatas. Dengan demikian diperlukan sosialisasi yang lebih intens tentang Siskohat kepada calon jemaah haji serta masyarakat pada umumnya yang ingin berangkat haji agar masyarakat mengetahui tentang bahwa pelayanan haji dapat dilakukan secara online melalui siskohat.

Indikator dengan nilai persentase tertinggi terdapat pada item “Setelah diterapkannya sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu maka informasi tentang haji menjadi sangat jelas” dan item “Sistem Informasi dan komputerisasi haji terpadu didukung oleh adanya sistem yang mudah diakses dimana saja” menunjukkan bahwa sebagian besar responden beranggapan bahwa Setelah diterapkannya sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu maka informasi tentang haji menjadi sangat jelas dan Sistem Informasi dan komputerisasi haji terpadu didukung oleh adanya sistem yang mudah diakses dimana saja.. Sedangkan persentase terendah terdapat pada item “Waktu penggunaan Sistem Informasi dan komputerisasi haji terpadu beroperasi setiap waktu (24 jam)”, menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat), yaitu Siskohat tidak dapat diakses setiap saat jadi hanya saat jam kerja saja. Kondisi ini akan sedikit banyak berpengaruh terhadap efektivitas penerapan siskohat terutama pada tingkat penggunaan yang akan membatasi akses pada calon jemaah yang ingin mendaftarkan haji.

Hasil penelitian pada variabel penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu tersebut semakin mempertegas teori yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (dalam Jogiyanto, 2015 : 11-12) yang mengatakan bahwa kesuksesan suatu sistem informasi dan komputerisasi ditentukan oleh 6 faktor yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna dan keuntungan sistem. Dengan demikian relevansi antara hasil penelitian dengan teori tersebut dapat dikemukakan bahwa apabila ke-6 faktor tersebut dapat dilaksanakan dengan optimal maka penerapan siskohat akan berjalan dengan sukses.

Hasil pengolahan data terhadap variabel akses layanan haji yang meliputi dimensi tempat, waktu, biaya dan informasi diperoleh persentase rata-rata jawaban responden sebesar 70,24 % dengan kriteria **baik** dari seluruh pertanyaan pada variabel tersebut. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden beranggapan bahwa saat ini akses layan haji relatif baik, yaitu terjangkau secara tempat, waktu, biaya dan informasi. Hal ini menggambarkan kondisi positif bagi penyelenggaraan haji dan umroh di Kabupaten Garut, sebab semakin mudah para calon jemaah haji dapat mengakses layanan haji maka semakin baik pelayanan yang dilakukan oleh

Kemenag sebagai penyelenggara haji dan umroh yang pada gilirannya akan memberikan kepuasan kepada calon jemaah haji secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada variable Akses Layanan Haji diperoleh pula fakta bahwa dimensi tempat memperoleh persentase jawaban tertinggi dan dimensi waktu merupakan dimensi yang memperoleh persentase jawaban paling rendah. Hal tersebut mencerminkan bahwa Layanan Haji dapat diakses dimana saja mendapat tanggapan yang paling tinggi. Sedangkan layanan haji dapat diakses setiap saat mendapat tanggapan yang paling lemah diantara empat dimensi Akses Layanan Haji.

Indikator dengan nilai persentase tertinggi ada pada item “Dengan adanya sistem infomasi dan komputerisasi haji terpadu maka informasi dan layanan haji dapat diakses dimana saja” sebesar 84,67%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap kemudahan mengakses layanan haji berdasarkan tempat sangat positif. Hasil wawancara dengan responden mengenai alasan responden menyatakan bahwa akses layanan haji saat ini lebih mudah karena layanan haji saat ini dapat diakses dimana saja. Pada saat dahulu, untuk memperoleh informasi layanan haji harus datang ke kantor Kemenag itu pun dapat terjadi beberapa kali bahkan bisa menunggu beberapa minggu untuk mengetahui informasi haji.

Sedangkan persentase terendah terdapat pada item “Sistem Informasi dan komputerisasi haji terpadu menyediakan layanan informasi haji 24 jam”, sebesar 51,33%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan haji relatif belum memberikan kemudahan dari segi waktu. Hasil wawancara dengan responden mengenai alasan bahwa dari aspek waktu belum memberikan kemudahan layanan haji menyatakan bahwa layanan haji saat ini masih terbatas belum tersedia layanan haji 24 jam.

Hasil penelitian tersebut secara konseptual semakin memperkuat teori yang dikemukakan oleh Lynch (dalam leksono, 2015:55) bahwa akses layanan ditentukan oleh kemudahan menjangkau tempat, waktu, biaya dan informasi layanan. Semakin mudah pengguna layanan menjangkau pelayanan maka semakin tinggi tingkat aksesibilitas layanan tersebut, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada terciptanya kepuasan pengguna layanan.

Dengan demikian relevansi hasil penelitian dengan teori tersebut dapat dikemukakan bahwa apabila calon jemaah haji memperoleh kemudahan dalam menjangkau layanan haji dalam arti dimana saja, kapan saja, biaya terjangkau dan kemudahan memperoleh informasi layanan maka aksesibilitas layan haji menjadi semakin baik.

Hasil pengolahan data terhadap variabel kualitas pelayanan haji diperoleh persentase rata-rata jawaban responden sebesar 75,87 % dengan kriteria **baik** dari seluruh pertanyaan pada variabel tersebut. dimensi yang paling tinggi pencapaiannya adalah dimensi responsivitas dan dimensi paling rendah pencapaiannya adalah dimensi keandalan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden beranggapan bahwa kualitas pelayanan haji yang diselenggarakan oleh Kemenag relative sudah baik berdasarkan aspek bukti langsung, responsivitas, jaminan dan empati. Sedangkan untuk dimensi keandalan perlu ditingkatkan lagi.

Indikator dengan nilai persentase tertinggi ada pada item “Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan haji/tidak bertele-tele (saat pendaftaran, berangkat, saat di arab Saudi, saat pulang)” sebesar 82,67 %. Hal ini menunjukkan tanggapan responden sangat positif pada aspek kecepatan pelayanan. Hasil wawancara dengan responden tentang menyatakan bahwa saat ini untuk memperoleh informasi pelayanan haji tidak perlu menunggu lama, cukup mengakses siskohat.

Demikian pula saat melakukan pendaftaran langsung dilayani petugas dan tidak menunggu terlalu lama.

Sedangkan persentase terendah terdapat pada item “Kepedulian petugas haji untuk membantu terhadap para jemaah haji yang mengalami masalah atau karena usia lanjut”, sebesar 67,33%. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada responden yang beranggapan bahwa kedulian petugas haji masih kurang dan perlu ditingkatkan. Hasil wawancara dengan responden tentang alasannya mengatakan kedulian petugas kurang adalah bahwa saat sebagian Jemaah haji yang mengalami musibah seperti barang yang tertinggal, sakit, dan lain sebagainya, kecepatan penangannya lambat.

Secara konseptual, hasil penelitian ini relevan dengan teori yang dikemukakan oleh Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Tjiptono (2012:70) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh 5 faktor yaitu bukti langsung, keandalan, responsivitas, jaminan dan empati. Apabila ke-lima faktor tersebut dapat dilaksanakan dengan optimal maka kualitas pelayanan akan meningkat. Namun sebaliknya apabila pelaksanaan ke-lima faktor tersebut kurang optimal maka pelayanan akan kurang berkualitas. Hubungan antara teori tersebut dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil penelitian semakin mempertegas teori bahwa kualitas pelayanan haji akan ditentukan oleh bukti langsung berupa ketersediaan fasilitas dan perlengkapan haji, keandalan petugas dalam melayani calon dan Jemaah haji, responsivitas petugas dan lembaga penyelenggara haji, jaminan petugas dan lembaga berupa kompetensi dan keamanan lingkungan pelayanan serta empati petugas terhadap calon dan kemaah haji.

Hasil pengujian hipotesis utama diperoleh nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  ( $F_{0,975 ; 82}$ ) yaitu  $F_{hitung} = 5,40 > F_{tabel} = 1,88$ . Dari nilai tersebut diperoleh keputusan menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ , sehingga variabel Penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) berpengaruh secara signifikan terhadap akses layanan haji dalam mewujudkan kualitas pelayanan haji. Signifikansi nilai hasil pengujian diatas, didukung pula oleh besaran nilai *Koefisien Determinasi* ( $R^2_{YZX}$ ) sebesar = 0,3839. Nilai ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) berpengaruh terhadap akses layanan haji dalam mewujudkan kualitas pelayanan haji sebesar 38,39%, sedangkan sisanya ( $P_{YZe}$ )<sup>2</sup> sebesar 61,61 % dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar variabel Penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) dan akses layanan haji yang tidak dimasukkan ke dalam model. Hasil pengujian hipotesis utama menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) berpengaruh secara signifikan terhadap akses layanan haji dalam mewujudkan kualitas pelayanan haji.

Hasil penelitian tersebut relevan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Namgoi (dalam Tjiptono, 2012:75) bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kepemimpinan, semangat kerja, teknologi, kepuasan kerja, keselarasan hubungan kerja, motivasi kerja, kebijakan pemberian insentif. Sedangkan Lovelock dan Wirtz (dalam Tjiptono, 2012: 75) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh 10 faktor, yaitu tangibilitas, reliabilitas, responsivitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, memahami pelanggan. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) merupakan sistem informasi yang berbasis teknologi komputer. Dengan demikian jelas hubungan antara Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat), Akses Layanan Haji dan Kualitas Pelayanan Haji sangat erat. Hal ini dibuktikan oleh hasil pengujian terhadap hipotesis utama dengan korelasi sebesar 0,62. Selain itu berdasarkan pengujian diperoleh hasil bahwa hubungan diantara ketiga variable penelitian bersifat positif sehingga peningkatan Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi

Haji Terpadu (Siskohat) secara otomatis akan meningkatkan Akses Layanan Haji dan secara bersama-sama akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan haji.

Namun demikian, selain variable Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dan Akses Layanan Haji yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Haji, terdapat pula pengaruh lain yang tidak diteliti (epsilon). Variabel lain tersebut diduga antara lain yaitu faktor kepemimpinan, motivasi kerja, kepuasan kerja, keselarasan hubungan kerja, dan kebijakan pemberian insentif.

Hasil pengujian sub hipotesis 1 yaitu pengaruh penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu terhadap akses layanan haji, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $t_{0,975 ; 82}$ ) yaitu  $t_{hitung} = 2,13 > t_{tabel} = 2,05$ . Dari nilai tersebut diperoleh keputusan menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ , sehingga variabel Penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) (X) berpengaruh secara signifikan terhadap akses layanan haji (Y). Berdasarkan perhitungan diperoleh pula nilai *Koefisien Determinasi* ( $R^2_{YX}$ ) sebesar = 0,1393. Nilai ini menunjukkan bahwa Penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) (X) berpengaruh terhadap akses layanan haji (Y) sebesar 13,93% dan pengaruh variable lain sebesar 86,07 %.

Hasil pengujian sub hipotesis tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) berpengaruh secara signifikan terhadap akses layanan haji. Hasil pengujian ini semakin memperkuat teori yang dikemukakan oleh Groho (dalam Jogiyanto, 2015:42) yang menyatakan bahwa manfaat dari sistem informasi dan komunikasi berbasis komputer adalah meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan hubungan yang cukup erat antara Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dengan akses layanan haji, terlihat dari nilai korelasi sebesar 0,37 Hubungan antara Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dengan Akses Layanan Haji bersifat positif, artinya semakin baik Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) maka akses layanan haji semakin meningkat. Selain dipengaruhi faktor Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat), Akses Layanan Haji dipengaruhi juga oleh faktor lain yang tidak diteliti (epsilon). Faktor lain yang diduga mempengaruhi Akses Layanan Haji tersebut antara lain yaitu faktor prosedur, keterbukaan informasi, dan ketersediaan fasilitas.

Hasil pengujian terhadap sub hipotesis 2, yaitu pengaruh penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu terhadap kualitas pelayanan haji, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $t_{0,975 ; 82}$ ) yaitu  $t_{hitung} = 2,22 > t_{tabel} = 2,05$ . Dari nilai tersebut diperoleh keputusan menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ , sehingga Penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan haji (Z). Dari perhitungan diperoleh pula bahwa variabel Penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) (X) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan haji (Z) adalah sebesar 18,80 % dan pengaruh epsilon sebesar 81,20 %.

Hasil pengujian tersebut semakin memperkuat teori yang dikemukakan oleh leksono (2015:25) yang menyatakan bahwa penyusunan sistem informasi baru dapat meningkatkan kinerja, meningkatkan kualitas informasi, penghematan biaya, peningkatan pada kualitas pengendalian, efisiensi operasi dan peningkatan kualitas pelayanan. Hubungan variable Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dengan Kualitas Pelayanan Haji bersifat positif artinya Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) yang

dilakukan dengan optimal secara otomatis akan meningkatkan Akses Layanan Haji. Pendapat tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Prasetyo (2016) bahwa terdapat pengaruh yang positif antara sistem informasi terhadap kualitas layanan. Namun demikian, Kualitas Pelayanan Haji tidak hanya dipengaruhi oleh Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat), tapi terdapat pula pengaruh lain yang tidak diteliti (epsilon). Variabel lain tersebut diduga antara lain yaitu faktor kepemimpinan, motivasi kerja, kepuasan kerja, keselarasan hubungan kerja, dan kebijakan pemberian insentif.

Hasil pengujian sub hipotesis 3 yaitu pengaruh akses layanan haji terhadap kualitas pelayanan haji diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $t_{0,975 ; 28}$ ) yaitu  $t_{hitung} = 2,11 > t_{tabel} = 2,05$ . Dari nilai tersebut diperoleh keputusan menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ , sehingga variabel akses layanan haji (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan haji (Z). Untuk menghitung besarnya pengaruh Variabel Y terhadap Z dilakukan dengan cara mencari nilai koefisien determinasi ( $R^2_{zy}$ ). Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai *Koefisien Determinasi* ( $R^2_{zy}$ ) sebesar = 0,1960. Nilai ini menunjukkan bahwa akses layanan haji (Y) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan haji (Z) sebesar 19,60% dan pengaruh faktor epsilon sebesar 80,40%.

Hasil pengujian tersebut semakin memperkuat teori yang dikemukakan Lovelock dan Wirtz (dalam Tjiptono, 2012:75) bahwa terdapat sepuluh faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu tangibilitas, reliabilitas, responsivitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, memahami pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai korelasi sebesar 0,52. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara Akses Layanan Haji dengan kualitas pelayanan haji cukup erat. Hubungan variable Akses Layanan Haji terhadap Kualitas Pelayanan Haji bersifat positif, artinya peningkatan Akses Layanan Haji secara otomatis akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji. Namun demikian, Kualitas Pelayanan Haji tidak hanya dipengaruhi oleh Akses Layanan Haji, namun terdapat faktor lain yang mempengaruhi yang tidak diteliti (epsilon). Variabel lain tersebut diduga antara lain yaitu kepemimpinan, motivasi kerja, kepuasan kerja, keselarasan hubungan kerja, dan kebijakan pemberian insentif.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: *Pertama*, Penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) menunjukkan kriteria **baik**. Indikator dengan nilai persentase tertinggi terdapat pada item “Setelah diterapkannya sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu maka informasi tentang haji menjadi sangat jelas” dan item “Sistem Informasi dan komputerisasi haji terpadu didukung oleh adanya sistem yang mudah diakses dimana saja”. Sedangkan Indikator dengan nilai persentase terendah terdapat pada item “Waktu penggunaan Sistem Informasi dan komputerisasi haji terpadu beroperasi setiap waktu (24 jam)”. *Kedua*, akses layanan haji menunjukkan kriteria **baik**. Indikator dengan nilai persentase tertinggi ada pada item “Dengan adanya sistem infomasi dan komputerisasi haji terpadu maka informasi dan layanan haji dapat diakses dimana saja”. Sedangkan persentase terendah terdapat pada item “Sistem Informasi dan komputerisasi haji terpadu menyediakan layanan informasi haji 24 jam”. *Ketiga*, kualitas pelayanan haji menunjukkan kriteria **baik**. Indikator dengan nilai persentase tertinggi ada pada item “Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan haji/tidak bertele-tele (saat pendaftaran, berangkat, saat di arab Saudi, saat pulang)”. Sedangkan persentase terendah terdapat pada item “Kepedulian petugas haji untuk membantu terhadap para jemaah haji yang mengalami masalah atau karena usia lanjut”. *Keempat*, hasil pengujian hipotesis utama menunjukkan bahwa Penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) berpengaruh nyata dan positif terhadap Akses layanan haji untuk mewujudkan Kualitas pelayanan

haji. Hasil pengujian sub hipotesis menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) berpengaruh nyata dan positif terhadap Akses layanan haji, penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) berpengaruh nyata dan positif terhadap Kualitas pelayanan haji, akses layanan haji berpengaruh nyata dan positif terhadap Kualitas pelayanan haji. *Kelima*, temuan masalah penelitian pada variabel penerapan siskohat yaitu masalah waktu layanan siskohat, jumlah pengguna yang mengakses siskohat, kemudahan mempelajari siskohat. Pada variabel Akses Layanan Haji antara lain adalah keterjangkauan waktu layanan, dan keterjangkauan menyampaikan keluhan/pengaduan. Pada variabel Kualitas Pelayanan Haji antara lain masalah belum memadainya alat dan perlengkapan haji dan masih kurangnya kepedulian petugas terhadap masalah Jemaah haji.

Hasil penelitian tersebut berimplikasi terhadap teori yakni semakin kuatnya hubungan konseptual dari teori yang melandasi variabel penelitian. Keeratan hubungan antara konsep penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat), Akses layanan haji dan Kualitas pelayanan haji dibuktikan bahwa satu sama lain saling berkaitan dan memiliki korelasi yang signifikan. Selain implikasi pada teori, hasil penelitian juga berimplikasi kepada Kemenag Kabupaten Garut bahwa untuk mewujudkan Kualitas pelayanan haji maka penting diperhatikan faktor penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) dan Akses layanan haji.

Berdasarkan temuan permasalahan, maka penulis menyampaikan saran, yaitu: Berdasarkan temuan permasalahan, maka penulis menyampaikan saran, yaitu: *pertama*, Kemenag melakukan pengembangan aplikasi siskohat untuk dapat melayani selama 24 jam dan menyederhanakan aplikasi sehingga mudah untuk digunakan oleh semua kalangan umur. *Kedua*, Kemenag meningkatkan upaya sosialisasi siskohat dengan memanfaatkan KBIH atau majlis ta'lim. *Ketiga*, Menyediakan kolom pengaduan atau saran dan menyediakan petugas khusus untuk merespon pengaduan atau saran. *Keempat*, Kemenag meningkatkan ketersediaan fasilitas pelayanan, dan *kelima*, Kemenag melakukan peningkatan pembinaan kemampuan dan sikap pegawai pelayanan haji.

## Daftar Pustaka

- Akdon. 2008. *Aplikasi Statistika Dan Metode Penelitian Untuk Administrasi & Manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Akib, Haedar Dan Antonius Tarigan. 2008. *Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif, Model Dan Kriteria Pengukurannya*. Jurnal Kebijakan Publik.
- Alter, S. 2003. *The Work System Method: Connecting People, Processes, And IT For Business Results*. Works System Press, CA
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta,
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Herman, Dkk. 2018. *Kualitas Pelayanan Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah*, Jurnal As Siyasah Vol 3 No. 1. Tahun 2018.
- Iskandar, Jusman, 2018<sup>a</sup>, *Kapita Selekta Administrasi Negara*, Bandung: Puspaga
- Jogiyanto, 2015. Analisis Dan Desain Sistem Informasi, Edisi IV, Yogyakarta: Andi Offset,
- Koohsari, Mohammad Javad, 2015. *Spatial Analysis Of Urban, Journal Of Applied Science* 8 (19): 3302-33015, 2008, ISSN 1812-5654, ©2010 Science Publications
- Leksono.Tri, 2015. Leksono, Bagus Tri. 2009. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah". Tesis Pada Fakultas Ekonomi Undip Semarang.

- Marlian, Lina. 2018. *Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang*. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Vol. 5 No. 4, Tahun 2018.
- Munawaroh, Zahrotun, Mudhofi, Susanto, 2015. *Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jurnal Ilmu Dakwah, Vol. 35, No.2, Juli – Desember 2015.
- Nurfajriyyah, Aifa. 2015. *Pengaruh Pelayanan Karyawan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Pada Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama (KEMENAG) Provinsi DKI Jakarta*, Tesis Pada Fakultas Ilmu Dakwah Dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatulloh Jakarta.
- Neuman, W. Lawrence. 2007. *Basic Of Social Research: Qualitative And Quantitative Approaches*. Boston: Pearson Education Inc.
- Nugroho. 2004. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, Dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Mediakomputindo.
- Program Pascasarjana Universitas Garut, 2020, *Pedoman Penulisan Tesis*, Program Pascasarjana Uniga, Garut.
- Ridwan, Juniarso Dan Achmad Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Rusli, Budiman. 2014, *Isu-Isu Krisial Administrasi Publik Kontemporer*, Bandung: Lepsindo.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutjipto. 1998. *Manajemen Dalam Teori Dan Praktik*. Ekuitas Vol.2 No.1 Maret 1998 :22-
- Suyanto, Bagong Dan Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Taufiqurokhman Dan Evi Satisvi. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Warella, Y.2014, *Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Undang – Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah
- Undang – Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Agama Nomor Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler
- Data Jama'ah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Garut.