

ABSTRAK

Rifal Hilal Ainu Syamsi : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Pada Kementerian Agama Cimahi (Penelitian Pada Jemaah Haji Kota Cimahi Tahun 2025)”

Pelayanan petugas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan ibadah haji, karena menjadi garda terdepan dalam pengelolaan data, penyampaian informasi, serta pelayanan administrasi bagi jemaah. Ciri pelayanan yang baik ditandai dengan, keramahan, ketersediaan sarana pendukung, serta rasa tanggung jawab yang tinggi.

Mutu pelayanan petugas SISKOHAT sangat menentukan kepuasan jemaah, karena hampir seluruh proses administrasi haji, mulai dari pendaftaran, perubahan data, hingga pelaporan keberangkatan, melewati sistem ini. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan petugas SISKOHAT menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan citra pelayanan publik di bidang haji. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas SISKOHAT (X) terhadap kepuasan jemaah (Y) di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi tahun 2025.

Penelitian ini mengacu pada teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang dikutip dalam Tjiptono dan Chandra (2011), yang merumuskan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles*, *reliability*, *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance*. Sedangkan teori kepuasan pelanggan mengacu pada Tjiptono (2004), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh jemaah yang dilayani oleh petugas SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi tahun 2025, dengan jumlah responden sebanyak 85 orang. Analisis data dilakukan menggunakan bantuan program SPSS versi 25.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,785 menunjukkan adanya hubungan positif dengan tingkat keeratan sedang antara kualitas pelayanan petugas SISKOHAT dan kepuasan jemaah. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 61.6% variasi kepuasan jemaah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan petugas SISKOHAT, sedangkan 38,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Uji t menghasilkan nilai t hitung 11,546 dengan signifikansi $0,001 < 0,05$, hal ini berarti hipotesis penelitian diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan petugas SISKOHAT berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Y.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Petugas SISKOHAT, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Rifal Hilal Ainu Syamsi: "The Influence of the Service Quality of the Integrated Hajj Computerisation System (SISKOHAT) Officers on the Satisfaction Level of Hajj Pilgrims at the Ministry of Religious Affairs Cimahi (A Study on Hajj Pilgrims in Cimahi City, 2025)"

The services provided by the officers of the Integrated Hajj Computerization System (SISKOHAT) play a strategic role in the administration of the Hajj pilgrimage, serving as the frontline in data management, information delivery, and administrative services for prospective pilgrims. Good service is characterized by friendliness, adequate supporting facilities, and a strong sense of responsibility. The quality of services provided by SISKOHAT officers greatly influences pilgrims' satisfaction, as nearly all administrative processes—ranging from registration, data updates, to departure reporting—are processed through this system. Therefore, improving the service quality of SISKOHAT officers is a key factor in strengthening the image of public services in the Hajj sector. Based on this background, this study aims to examine the influence of SISKOHAT officers' service quality (X) on pilgrims' satisfaction (Y) at the Ministry of Religious Affairs Office of Cimahi City in 2025.

This research refers to the service quality theory proposed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry, as cited in Tjiptono and Chandra (2011), which identifies five dimensions of service quality: tangibles, reliability, empathy, responsiveness, and assurance. Meanwhile, the concept of customer satisfaction refers to Tjiptono (2004), who states that customer satisfaction is the level of a customer's feelings after comparing the performance or outcome received with their expectations.

The research employed a quantitative method. The study population consisted of all pilgrims served by SISKOHAT officers at the Ministry of Religious Affairs Office of Cimahi City in 2025, with a total of 85 respondents. Data analysis was conducted using SPSS version 25.

The results show that the correlation coefficient (R) of 0.785 indicates a positive and moderately strong relationship between the service quality of SISKOHAT officers and pilgrims' satisfaction. The coefficient of determination (R Square) of 61.6% reveals that variations in pilgrims' satisfaction are explained by the service quality of SISKOHAT officers, while the remaining 38.4% is influenced by other factors beyond this study. The t-test produced a t-value of 11.546 with a significance level of $0.001 < 0.05$, indicating that the research hypothesis is accepted. Therefore, it can be concluded that the service quality of SISKOHAT officers has a positive and significant effect on the dependent variable.

Keywords: Service Quality, SISKOHAT Officers, Customer Satisfaction.