



**STRATEGI PENINGKATAN
PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI
MELALUI SISKOHAT
DI PLHUT KABUPATEN PEKALONGAN**



**SONI IRAWAN
NIM. 3620028**

2024

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN CALON
JAMAAH HAJI MELALUI SISKOHAT
DI PLHUT KABUPATEN PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Manajemen Dakwah



Oleh :

SONI IRAWAN
NIM. 3620028

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
TAHUN 2024**

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN CALON
JAMAAH HAJI MELALUI SSKOHAT DI PLHUT
KABUPATEN PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Manajemen Dakwah



Oleh:

SONI IRAWAN
NIM. 3620028

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Soni Irawan
NIM : 3620028
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Judul : **STRATEGI PENINGKATAN
PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI
MELALUI SISKOHAT DI PLHUT
KABUPATEN PEKALONGAN**

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah dirujuk sumbernya. Apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahaman Wahid Pekalongan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 10 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Soni Irawan
NIM. 3620028

NOTA PEMBIMBING

Qomariyah, M.S.I.

Jalan Bukit Beringin Utara 14 D.307 Ngaliyan Semarang

Lamp : 3 (Tiga) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Soni Irawan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

c.q Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

di-

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Soni Irawan

NIM : 3620028

Judul : **STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN CALON
JAMAAH HAJI MELALUI SISKOHAT DI PLHUT
KABUPATEN PEKALONGAN**

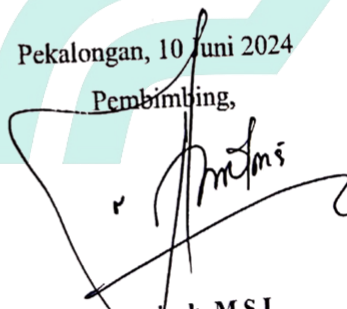
Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara/i tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 10 Juni 2024

Pembimbing,



Qomariyah, M.S.I.

NIP. 198407232019032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
Website: fuad.uingusdur.ac.id | Email : fuad@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara/i:

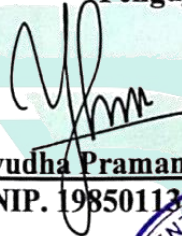
Nama : **SONI IRAWAN**
NIM : **3620028**
Judul Skripsi : **STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI MELALUI SISKOHAT DI PLHUT KABUPATEN PEKALONGAN**


yang telah diujikan pada Hari Jum'at, 05 Juli 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Ilmu Manajemen Dakwah.

Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II


Irayudha Pramana Bhakti, M.Pd
NIP. 198501132015031003


Irfandi, M.H
NIP. 198511202020121004

Pekalongan, 15 Juli 2024

Disahkan Oleh


Prof. Dr. H. Sam'ani, M.Ag

Prof. Dr. H. Sam'ani, M.Ag
NIP. 197305051999031002

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sas	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)

خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	z	zet (dengan titik di bawah)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	.	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	إي = ai	إِي = ī
أ = u	أو = au	أُو = ū

3. Ta Marbutah

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مراجعة جميلة

ditulis *mar'atun jamilah Ta*

Marbutah

mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة

ditulis *fatimah*

4. Syaddad (tasyid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh :

ربنا

ditulis

rabbānā

البر

ditulis

al-birr

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh :

الشمس

ditulis

asy-syamsu

الرجل

ditulis

ar-rajulu

السيدة

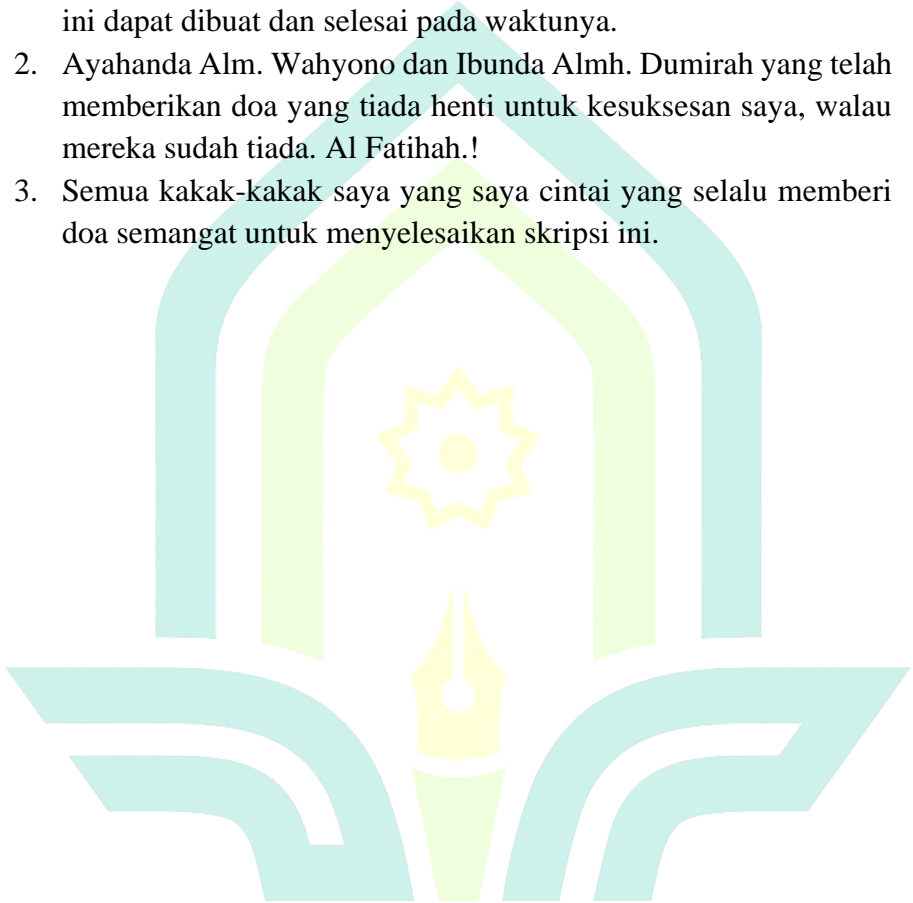
ditulis

as-sayyidah

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunianya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Ayahanda Alm. Wahyono dan Ibunda Almh. Dumirah yang telah memberikan doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, walau mereka sudah tiada. Al Fatihah.!
3. Semua kakak-kakak saya yang saya cintai yang selalu memberi doa semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.



MOTTO

"Teruslah Berbakti Meski Ayah Ibu Telah Pergi Menghadap Sang Ilahi"



ABSTRAK

Irawan, Soni. 2024. Strategi Peningkatan Pelayanan Calon Jamaah Haji Melalui Siskohat di PLHUT Kabupaten Pekalongan. Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah. Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Pembimbing Qomariyah, M.S.I.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Analisis SWOT, Siskohat, PLHUT Kabupaten Pekalongan

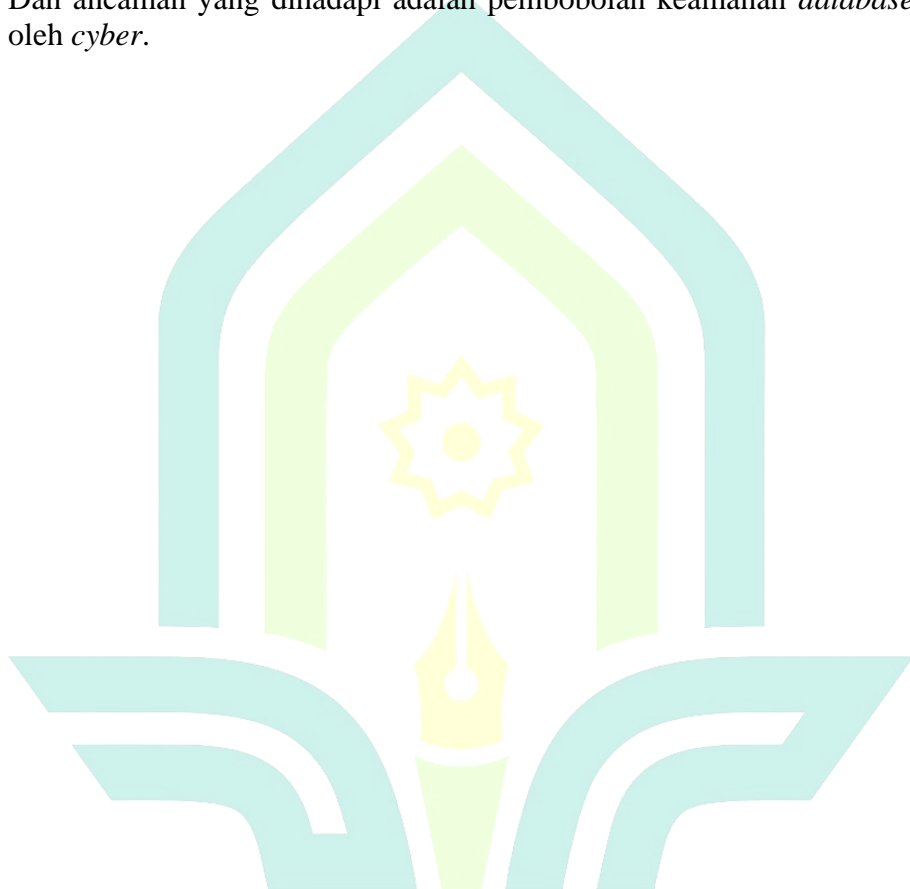
Pemberangkatan calon jamaah haji reguler di Pekalongan sekitar 32 tahun masa tunggu. Dari panjangnya masa tunggu tersebut, lembaga yang mengurus haji tidak bisa menggunakan sistem manual dalam menangani berkas dokumen pendaftaran haji karena risiko rusak atau hilangnya dokumen fisik. Sebagai langkah tindak lanjut, Kementerian Agama memutuskan untuk membangun sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT), yang akan terhubung dengan kantor-kantor wilayah agama di seluruh provinsi dan kabupaten atau kota di Indonesia. Dengan demikian, SISKOHAT menjadi sebuah *platform* sistem informasi dan komputerisasi yang terintegrasi dalam satu basis data, bertujuan untuk mendukung dan meningkatkan layanan penyelenggaraan ibadah haji.

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan jawaban dari rumusan masalah sebagai berikut (1) Bagaimanakah strategi peningkatan pelayanan melalui SISKOHAT di PLHUT Kabupaten Pekalongan (2) Bagaimanakah analisis SWOT strategi peningkatan pelayanan melalui SISKOHAT di PLHUT Kabupaten Pekalongan.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan sistematika penulisan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dan teknik analisis data dengan jenis analisis data yaitu dengan analisis yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Hasil penelitian ini menunjukkan PLHUT Kabupaten Pekalongan dalam peningkatan pelayanan calon jamaah haji melalui siskohat telah menerapkan strategi pelayanan yang meliputi strategi pengembangan struktur, strategi pengembangan atau penyerderhanaan sistem prosedur, strategi pengembangan insfrastruktur dan strategi pengembangan budaya

sebagai strategi peningkatan pelayanan yang efektif dan efisien. (2) analisis SWOT dalam strategi peningkatan pelayanan melalui Siskohat di PLHUT Kabupaten Pekalongan ialah kekuatan strategi pelayanan dapat meningkatkan efektifitas dan mempercepat pelayanan calon jamaah haji. Kelemahan yang dihadapi ialah *server* Siskohat menurun dan ketergantungan pada koneksi internet yang berpotensi mengalami koneksi buruk. Adapun peluang yang ada ialah dengan adanya Siskohat berpeluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Dan ancaman yang dihadapi adalah pembobolan keamanan *database* oleh *cyber*.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahillobbil ‘alamin, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam, puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini. Sholawat dan salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya bisa terus beristiqomah. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, ialah membuat sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Oleh sebab itu, penulis menyusun skripsi ini dengan berjudul: “Strategi Peningkatan Pelayanan Calon Jamaah Haji Melalui Siskohat di PLHUT Kabupaten Pekalongan.”.

Dalam penyusunan karya ilmiah, peneliti sangat berterimakasih kepada berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, memberikan semangat, bimbingan, dan dukungan baik berupa moral, materil maupun spiritual sehingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan. Untuk itu dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sam’ani Sya’roni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Wirayudha Pramana Bhakti, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan dalam masa perkuliahan.
5. Ibu Qomariyah, M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan.

7. Seluruh Staf Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
8. Pejabat Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
9. Seluruh informan yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai sebagai bahan skripsi.
10. Alm Bapak, Almh Ibu, dan Kakak, terima kasih atas doa, kasih sayang, dan bimbingan, semangat dan bantuan baik materi maupun spiritual sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Guru yang telah mengajarkan ABCD dan ABATA yang tidak bisa saya sebut satu persatu.
12. Sahabat-sahabat MIs, SMP, SMK, yang memberikan dukungan dan turut mendoakan saya.
13. Teman-temanku seperjuangan Manajemen Dakwah angkatan 2020, dan teman-teman yang tak bisa disebutkan satu persatu akan saya kenang selalu kenangan indah kita.
14. Dan semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa saya sebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 9 Juni 2024

Penulis



Soni Irawar

NIM. 3620028

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN	x
MOTTO	xi
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR BAGAN	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Tinjauan Pustaka.....	5
F. Metodologi Penelitian	13
G. Sistematika Penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Strategi	18
B. Pelayanan	23
C. Analisis SWOT	26
D. Haji	28
BAB III GAMBARAN UMUM	32
A. Profil Pelayanan Lembaga Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT)	32
B. Strategi Peningkatan Pelayanan Melalui SISKOHAT di PLHUT Kabupaten Pekalongan.....	38
C. Analisis SWOT dalam Strategi Peningkatan Pelayanan Calon Jamaah Haji Melalui SISKOHAT di PLHUT Kabupaten Pekalongan	48

BAB IV ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI MELALUI SSKOHAT DI PLHUT KABUPATEN PEKALONGAN.....59

 A. Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Calon Jamaah Haji Melalui SSKOHAT di PLHUT Kabupaten Pekalongan59

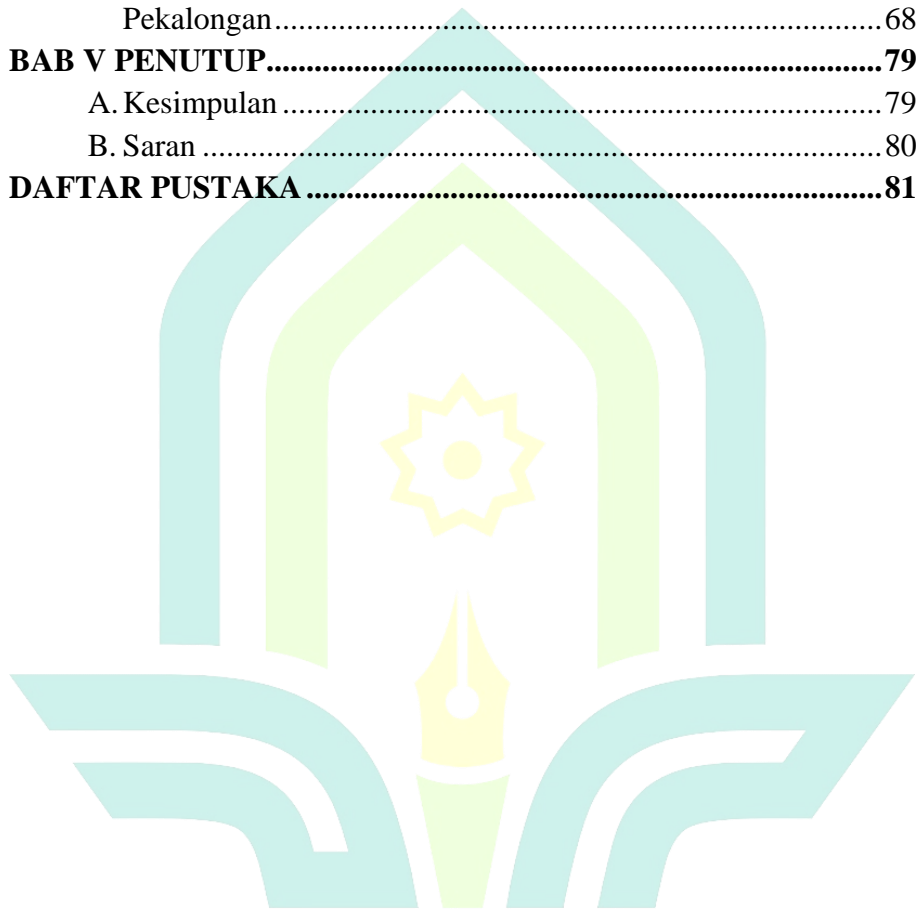
 B. Analisis SWOT dalam Strategi Peningkatan Pelayanan Calon Jamaah Haji Melalui SSKOHAT di PLHUT Kabupaten Pekalongan.....68

BAB V PENUTUP.....79

 A. Kesimpulan79

 B. Saran80

DAFTAR PUSTAKA81



DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka berfikir.....	13
Bagan 3.1 Struktur Organisasi PLHUT Kab.Pekalongan.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

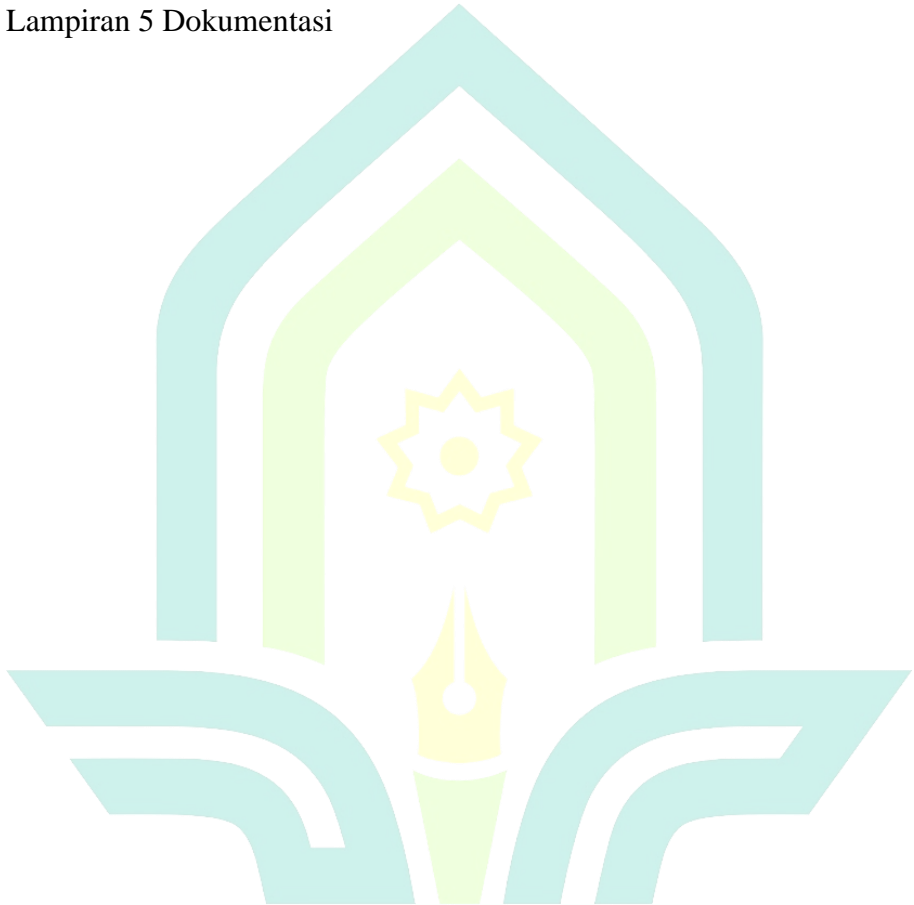
Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

Lampiran 3 Pedoman Observasi dan Wawancara

Lampiran 4 Transkrip Wawancara

Lampiran 5 Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini peranan teknologi digital dalam mengelola suatu pelayanan merupakan hal yang mutlak dilakukan untuk menunjang pekerjaan. Terlebih di zaman ini merupakan zaman yang memiliki kemudahan dalam bidang teknologi. Di zaman sekarang segala sesuatu yang konvensional mulai di ubah dan dimunculkan versi teknologi digitalnya. Kemudahan teknologi yang ada mendorong pelayanan penyelenggaraan ibadah haji untuk melakukan digitalisasi dalam melakukan pelayanan. Pelayanan haji di Indonesia sejak tahun 1990-an hingga saat ini belum menunjukkan perbaikan yang berarti. Pada masa itu, proses pelayanan informasi dan pengelolaan data jamaah haji, termasuk dokumentasi, pengarsipan, dan masalah keuangan, masih dilakukan secara manual. Kondisi ini menyebabkan sulitnya pengendalian yang cepat dan menjadi perhatian yang cukup serius.¹

Dalam sejarahnya prosedur pendaftaran jamaah haji mengalami beberapa perubahan. Sebelum 2008, pendaftaran haji dilakukan sebelum pelunasan pembayaran ibadah haji. Hal itu sesuai proses pada Undang-Undang No.17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Pendaftaran haji ditutup ketika kuota haji sudah terpenuhi. Setelah di tutup kemudian jamaah melunasi dan berangkat ditahun yang sama. dengan adanya skema ini sehingga pendaftaran ibadah haji tidak menimbulkan daftar tunggu atau *waiting list*. Kendati demikian, prosedur pendaftaran ini mengalami perubahan kembali pada Tahun 2015². Saat itu, dilakukan penyerderhanaan proses dengan memangkas tahapan pendaftaran menjadi hanya dua tahap yakni jamaah membuka rekening dan membayar setoran awal di bank, kemudian

¹ “[Https://Haji.Kemenag.Go.Id](https://Haji.Kemenag.Go.Id) Diakses Pada 15 Agustus 2023 Pukul 13.51 WIB.”.

² Agriva Faiza Zulfa, Optimalisasi Siskohat Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji, *Tadhir: Jurnal Manajemen Dakwah*, Volume 2, Nomor 2, (2017), hlm 39.

melakukan konfirmasi pendaftaran di kantor kementerian agama kota maupun kabupaten.

Pemberangkatan calon jamaah haji di Pekalongan sendiri sekitar 32 tahun masa tunggu.³ Dari panjangnya masa tunggu tersebut, lembaga yang mengurus haji tidak bisa menggunakan sistem manual, konvensional atau bergantung pada sistem komputer tetapi tidak terhubung pada jaringan. Selain massa tunggu daftar antrian ibadah haji yang lama, administrasi dan banyaknya berkas-berkas persyaratan ibadah haji jika tidak di digitalisasikan dalam kurun waktu yang panjang. Hal tersebut akan menimbulkan permasalahan baru seperti rusaknya dokumen kertas yang disimpan dalam kurun waktu yang lama karena beresiko terkena serangan serangga atau hewan lainnya yang merusak tumpukan tumpukan kertas. Selain rusaknya dokumen kertas karena hewan, risiko terkena bencana alam seperti banjir atau terkena musibah kebakaran dan dokumen terselip atau hilang menjadikan berkas-berkas harus digitalisasikan.

Oleh karena itu, seksi penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Kementerian Agama Pusat terus melakukan upaya dalam memaksimalkan pelayanan haji. Ini dilakukan melalui peninjauan hasil pelaksanaan penyelenggara ibadah haji dari tahun ke tahun, yang selanjutnya diikuti dengan meningkatkan pola pelayanan dan penerapan strategi dalam meminimalisir kekurangan serta meningkatkan kualitas pelayanan.⁴ Penyempurnaan pada sistem pengelolaan jamaah haji di lingkungan PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Pekalongan harus disertai dengan peranan teknologi dan informasi yang berkembang seperti pengelolaan sistem yang awalnya manual menjadi otomatis dan diikuti dengan dilatihnya sumber daya manusia yang bekerja di lembaga tersebut. Sehingga dengan berkembangnya teknologi dan informasi akan mempermudah dalam proses pelayanan calon jamaah.

Untuk menindak lanjuti langkah tersebut, Kementrian

³ Hasil wawancara dengan Kepala PLHUT Busaeri pada 18 Agustus 2023

⁴ Nolahira Kapera, *Cara menggunakan aplikasi siskohat gen 2*, (Padang : Kemenag Padang ,2020), hlm 2.

Agama memutuskan untuk membangun sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT), yang akan terhubung dengan kantor-kantor wilayah agama di seluruh provinsi dan kabupaten atau kota di Indonesia. SISKOHAT dirancang sebagai sistem layanan daring dan waktu nyata yang menghubungkan Bank Penyelenggara Penerima Setoran (BPS BPIH) Ibadah Haji, Kantor Wilayah Kementerian Agama di 38 Provinsi dan kabupaten atau kota, dengan host pusat komputer yang menyimpan seluruh database calon jamaah haji di Kementerian Agama Pusat, yang letaknya ada di Jakarta Pusat.⁵

Pengembangan SISKOHAT tidak hanya bertujuan untuk mendukung pendaftaran haji dengan daring dan waktu nyata, tetapi juga meliputi dukungan terhadap seluruh proses penyelenggaraan haji, mulai dari pendaftaran calon jamaah haji, pemrosesan dokumen haji, persiapan pemberangkatan di embarkasi, pemantauan operasional di tanah suci, hingga proses kepulangan ke tanah air atau debarkasi.⁶ Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) memiliki peran penting dalam memantau jamaah haji dari tahap pendaftaran khusus, keberangkatan, hingga kepulangan, termasuk pengelompokan jamaah, penunjukkan pembimbing haji, pulanasan BPIH, pengawasan penerbangan, pemantauan perkembangan jamaah di Arab, validasi data, pengurusan paspor jamaah, dan penanganan pembatalan.

Selain itu, SISKOHAT juga turut bertanggung jawab dalam pelayanan registrasi data calon jamaah haji regular, pengelolaan pembatalan, dan proses pemvisaan. Dengan demikian, SISKOHAT menjadi sebuah platform sistem informasi dan komputerisasi yang terintegrasi dalam satu basis data, bertujuan untuk mendukung dan meningkatkan layanan penyelenggaraan ibadah haji serta

⁵ Zahrotun Munawaroh, Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, *Jurnal Ilmu Dakwah Uin Walisongo* , Volume 35, Nomor 2, (2017), hlm 23.

⁶ Nolahira Kapera, *Cara menggunakan aplikasi siskohat gen 2*, (Padang : Kemenag Padang ,2020), hlm 4.

pengurusan kelengkapan dokumen, terutama dalam hal pengelolaan informasi haji.⁷ Berdasarkan konteks latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) di Kantor Pusat Layanan Haji Umroh Terpadu Kabupaten Pekalongan Provinsi Jawa Tengah. Sehingga penulis mengambil judul penelitian “*Strategi Peningkatan Pelayanan Calon Jamaah Haji Melalui SISKOHAT di PLHUT Kabupaten Pekalongan.*”

B. Rumusan Masalah

Dari konteks latar belakang tersebut, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah strategi peningkatan pelayanan melalui SISKOHAT di PLHUT Kabupaten Pekalongan?
2. Bagaimanakah analisis SWOT strategi peningkatan pelayanan melalui SISKOHAT di PLHUT Kabupaten Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Setelah merumuskan masalah, penelitian ini diharapkan mencapai tujuan diantaranya:

1. Untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan calon jamaah haji melalui SISKOHAT di PLHUT Kabupaten Pekalongan
2. Untuk mengetahui bagaimana analisis SWOT strategi peningkatan pelayanan calon jamaah haji melalui SISKOHAT di PLHUT Kabupaten Pekalongan

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagaimana yang dimaksud adalah untuk membuktikan tentang bagaimana strategi yang dilakukan melalui SISKOHAT dalam meningkatkan pelayanan calon jamaah haji di PLHUT Kabupaten Pekalongan sehingga mampu memaksimalkan penggunaan teknologi untuk

⁷ Agriva Faiza Zulfa, Optimalisasi Siskohat Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji, *Tadhir: Jurnal Manajemen Dakwah*, Volume 2, Nomor 2, (2017), hlm 39.

peningkatan pelayanan calon jamaah haji.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi PLHUT Kabupaten Pekalongan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan serta bahan evaluasi untuk mengoptimalkan strategi peningkatan pelayanan calon jamaah haji melalui SISKOHAT di PLHUT Kabupaten Pekalongan di kemudian hari
- b. Bagi lembaga lain, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi, tambahan, evaluasi, dan perbandingan sehingga bermanfaat untuk perkembangan dan kemajuan sistem yang lebih baik.
- c. Bagi peneliti berikutnya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian selanjutnya sehingga lebih baik dan lebih lengkap.

E. Tinjauan Pustaka

1. Analisis Teori

a) Strategi Peningkatan Pelayanan

Secara etimologi, strategi berasal dari bahasa Yunani yakni “strategos”, stratos dan AG (stratos yang memiliki makna militer, dan AG yang mempunyai arti memimpin). Sedangkan secara terminologi, strategi merupakan suatu fokus atau orientasi secara umum yang diadopsi oleh suatu organisasi. Strategi melibatkan keputusan-keputusan mengenai cara terbaik untuk mencapai tujuan atau misi organisasi.⁸ Sedangkan menurut para ahli ada beberapa yang menjabarkan makna strategi. Berdasarkan pandangan Sondang Siagian, strategi merupakan langkah tindakan yang optimal dalam menggunakan sumber daya yang tersedia, seperti dana, energy, tenaga, sesuai dengan kebutuhan adaptasi terhadap perubahan lingkungan.⁹

⁸ Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2005). Hlm. 46

⁹ George & John Minne A Stainer, *Manajemen Strategi* (Jakarta: Erlangga, 2020).Hlm 30

Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab. Konsep yang ditawarkan para ahli untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik cukup banyak. Salah satu diantara strategi tersebut yang cukup dominan, yaitu strategi Osborne dan Plastrik Bahwa peningkatan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan empat strategi, yaitu¹⁰ :

1. Strategi pengembangan struktur

Struktur yang dimaksud bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi publik itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang luas. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan budaya. Sedangkan organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk mengorganisir dirinya.

2. Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur

Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif.

3. Strategi pengembangan infrastruktur

Menyangkut penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika).

¹⁰Siti Marwiah, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi* (Probolinggo, 2023). Hlm 157-158.

4. Strategi pengembangan budaya atau kultur

Berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat.

Selain teori Osborne dan Plastrik dalam merumuskan Perumusan strategi perusahaan dapat dirumuskan melalui perencanaan yang informasinya dari peroleh melalui analisis SWOT, strategi yang baik berdasarkan analisis SWOT adalah memaksimalkan semua kekuatan dan peluang yang ada sekaligus dapat meminimisir kelemahan dan ancaman yang dihadapi oleh perusahaan atau institusi. Strategi yang baik adalah strategi yang disusun dengan sesuai dengan visi, misi, tujuan dan kebijakan yang menjadi karakteristik suatu perusahaan atau institusi.

Analisis SWOT merupakan metodologi yang bisa diaplikasikan dalam penelitian untuk memperkuat formula strategi. Penelitian dengan analisis SWOT ini bisa memberikan informasi kepada pengambil kebijakan karena dengan informasi yang direkomendasikan oleh penelitian dengan analisis SWOT pengambil kebijakan bisa mengidentifikasi dan menyusun strategi untuk meningkatkan kinerja dan membangun keunggulan kompetitif perusahaan dan institusi. Melalui analisis SWOT suatu perusahaan dan institusi bisa mengukur kekuatannya, mengidentifikasi kelemahan, memanfaatkan peluang dan menghindari ancaman.¹¹

b) Pelayanan Administrasi Publik

Pelayanan berasal dari kata "*service*" yang berarti "melayani". Pengertian lain dari konsep pelayanan adalah suatu bentuk dari aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh suatu organisasi atau perorangan kepada seluruh unsur

¹¹ Hendra Cipta & Hatamar, *Buku Analisis SWOT*, Shidiq Press (Bangka Belitung, 2020).Hlm 33-34.

konsumen (yang dilayani), yang dalam hal ini lebih bersifat tidak berwujud atau yang tidak dapat dimiliki.¹² Dengan demikian, pelayanan dapat berarti suatu rangkaian dari aktivitas atau kegiatan untuk melakukan sesuatu yang baik untuk orang lain atau masyarakat, baik yang bersifat dapat diraba maupun yang bersifat tidak dapat diraba yang diberikan oleh unsur pemberi pelayanan pemerintah kepada unsur penerima pelayanan yakni masyarakat. Atau pengertian pelayanan lainnya adalah suatu aktivitas manfaat yang ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada unsur konsumen yang bersifat tidak berwujud.

Pelayanan juga diartikan sebagai suatu tindakan yang diambil oleh perseorangan, sekelompok, maupun organisasi untuk memenuhi kebutuhan, baik secara langsung atau tidak langsung, yang melibatkan interaksi antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Manusia berusaha untuk memenuhi kebutuhannya melalui aktivitas atau kegiatan sendiri atau melalui aktivitas orang lain. Dengan demikian, pelayanan menjadi elemen penting dalam memenuhi kebutuhan manusia serta memperlancar proses interaksi sosial dan ekonomi.

Menurut Moenir, pelayanan ialah rangkaian pemenuhan kebutuhan melalui tindakan langsung dari orang lain. Sementara menurut Kotler yang dikutip oleh Sinambela, pelayanan yaitu setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam suatu kelompok atau kesatuan, dan memberikan kepuasan walaupun tidak selalu berujung pada produk fisik. Pendapat lain dari Sampara yang dikutip oleh Sinambela menyatakan bahwa pelayanan ialah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung antara individu lain maupun mesin secara fisik, dengan tujuan memberikan

¹² Sri Maulidoh, *Pelayanan Publik* (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014).Hlm 45.

kepuasan kepada pelanggan.¹³

Pada dasarnya tujuan dari pelayanan ialah untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut, dibutuhkan kualitas pelayanan yang prima yang tercermin dalam beberapa hal, yaitu :

1. **Transparansi**, yang berarti karakteristik dari pelayanan yang terbuka, dapat diakses dengan mudah oleh semua pihak yang memerlukannya, tersedia secara memadai, dan mudah dipahami.
2. **Akuntabilitas**, yang mengacu pada pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.
3. **Kodisional**, yaitu pelayanan yang disesuaikan dengan kemampuan dan keadaan yang memberikan dan menerima pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**, yang mencerminkan pelayanan yang memberikan dorongan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhartikan aspirasi, kebutuhahn, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**, bahwa semua pelayanan yang diberikan sama tanpa membedakan unsur SARA maupun warna kulit.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yang mengacu pada pelayanan yang memperhatikan aspek keadilan antara yang memberikan dan menerima pelayanan.

Dalam konteks administrasi publik, pelayanan adalah tentang kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Konsep kualitas memiliki beragam definisi, mulai dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Arti dari konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja, keandalan,

¹³ Muhibudin W.L. & Zaenal Mukarom, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015). Hlm 80.

estetika, dan kemudahan penggunaan. Sementara itu, pengertian yang strategis menekankan bahwa kualitas merupakan kemampuan untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

2. Penelitian Relevan

Dalam melakukan penelitian, penulis mencari referensi yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Terdapat beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelum penelitian ini dilaksanakan. Oleh karena itu, penulis memaparkan penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan, seperti :

- a. Skripsi yang berjudul “Strategi petugas haji dalam melayani calon jamaah haji di kementerian agama kota banda aceh” Skripsi ini dibuat oleh Fahrul Reza mahasiswa UIN AR-RANIRY, Banda Aceh. Dalam penelitiannya membahas mengenai Strategi yang dilakukan oleh Petugas haji Banda Aceh dalam melayani calon jamaah haji di Kementerian Agama Banda Aceh. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian dari penulis yaitu penelitian membahas mengenai strategi pelayanan calon jamaah haji sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian dari penulis yaitu mengenai wilayah penelitiannya dan pembahasan yang terdapat didalamnya karena dalam penelitian ini membahas SISKOHAT untuk meningkatkan pelayanan.¹⁴
- b. Jurnal penelitian yang berjudul “Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan ” jurnal ini diteliti oleh Fajril Wahdi, Ariyun Anisah, dan Jon Kenedi dan Rusdi Fauzan. Pada penelitian tersebut membahas mengenai bagaimana penerapan strategi berjalan dalam pelaksanaan pendaftaran dan pelayanan haji yang terdapat di Kementrian Agama Kabupaten Solok Selatan menggunakan indikator strategi

¹⁴ F Reza, “Strategi Petugas Haji Dalam Melayani Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Banda Aceh.” 2023.

. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu pada pembahasannya yang membahas mengenai strategi pelayanan yang digunakan pada penelitiannya menggunakan metode kualitatif, sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian dari penulis yaitu terdapat pada lokasi penelitian dan tempat penelitian dimana lingkup penelitian dari penulis lebih kecil dibanding penelitian diatas.¹⁵

- c. Skripsi yang berjudul “Analisis Keberhasilan SISKOHAT Kanwil Kementerian Agama Provinsi DIY” pada jurnal penelitian ini ditulis oleh Abdul Latif dari USM Surakarta. Pada penelitiannya membahas mengenai keefisienya sistem didalam SISKOHAT yang berada di PLHUT Provinsi Yogyakarta. Selain itu didalam penelitian diatas membahas mengenai kelebihan dari adanya SISKOHAT yang membantu pengerjaan dibidang pendataan calon jamaah haji. Persamaan penelitian diatas dengan penelitian dari penulis yaitu membahas mengenai bagaimana sistem SISKOHAT tersebut berjalan dan mengobservasi bagaimana terbantunya karyawan dalam menggunakan sistem SISKOHAT. Perbedaan dari penelitian diatas dengan penelitian dari penulis yaitu terkait lokasi penelitian.¹⁶
- d. Jurnal penelitian yang berjudul “Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus”. Pada jurnal tersebut diteliti oleh mahasiswa IAIN Kudus dimana didalamnya membahas mengenai penerapan sistem SISKOHAT didalam PLHUT Kementerian Agama. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis yaitu sama-sama membahas mengenai

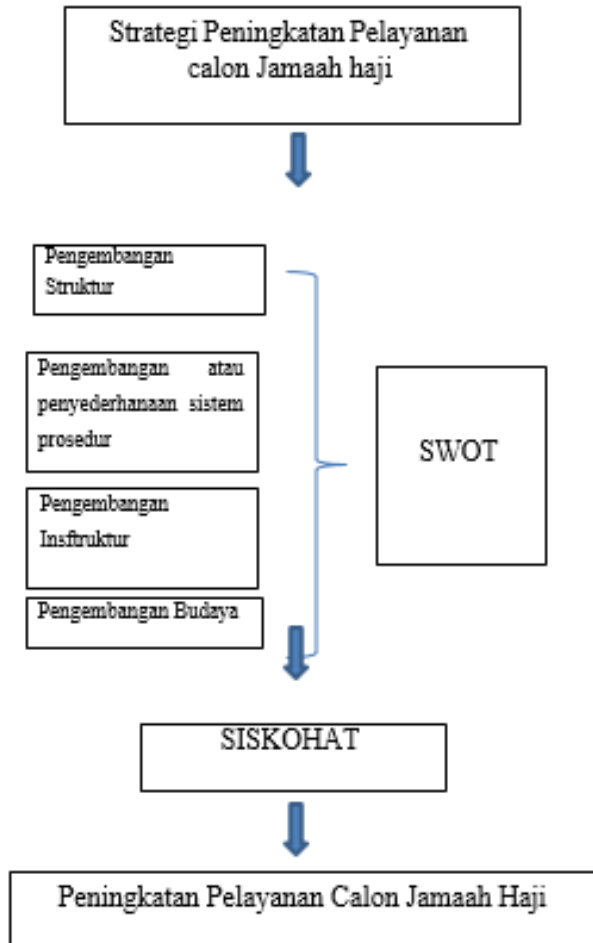
¹⁵ Jon Koned, “Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji Kantor Kementerian Agama Solok Selatan” 1, no. 1 (2023):.

¹⁶ Abdul Latif, “Analisis Keberhasilan SISKOHAT Kanwil Kementerian Agama Provinsi DIY,” *Skripsi*, 2010.

sistem SISKOHAT dimana implementasi didalamnya yang dijadikan sebagai bahan penelitian sedangkan perbedaan dari penelitian tersebut dengan penelitian oleh penulis yaitu mengenai lokasi penelitian.

3. Kerangka Berpikir

Berdasarkan permasalahan yang diambil oleh peneliti dalam penelitian ini. Strategi peningkatan pelayanan calon jamaah haji melalui SISKOHAT yang dilakukan PLHUT Kabupaten Pekalongan berdasarkan teori strategi peningkatan kualitas pelayanan oleh Osborne dan Plastrik yang dikutip oleh Siti Marwiah yakni strategi pengembangan struktur, pengembangan dan penyesuaian sistem prosedur, pengembangan infrastruktur dan strategi pengembangan budaya. Yang digabung menggunakan teori analisis SWOT. Disini peneliti bermaksud meneliti bagaimana penerapan strategi dalam meningkatkan pelayanan calon jamaah haji melalui SISKOHAT di PLHUT Kabupaten Pekalongan dalam aktivitas sebagai pelayanan kementerian keagamaan di bidang haji dan umroh. Kemudian peneliti juga akan menggali terkait faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan strategi peningkatan pelayanan melalui SISKOHAT. Sehingga nantinya akan diperoleh hasil penelitian yaitu berupa analisis penerapan strategi peningkatan pelayanan melalui SISKOHAT yang dilakukan PLHUT Kabupaten Pekalongan serta bagaimana kendala dan hal hal yang menjadi faktor penghambat pendukung dalam strategi peningkatan pelayanan di PLHUT Kabupaten Pekalongan.



Bagan 1.1 Kerangka Berfikir

F. Metodologi Penelitian

1. Metode Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan penelitian yang berjenis *field research* atau penelitian yang diamati langsung dilokasi penelitian(dilapangan). Dimana didalam penelitian ini penulis mengamati secara langsung bagaimana proses yang berjalan saat sistem SISKOHAT tersebut bekerja. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif dimana pada saat penelitian penulis melakukan pengamatan secara mendalam kemudian dari pengamatan tersebut penulis mencatat hasil dari data-data yang telah diperoleh untuk

dijadikan bahan penelitian. Dalam teknik kualitatif ini memiliki 3 elemen penting saat penelitian dilakukan yaitu penulis harus bisa mendokumentasikan, mewawancarai, dan mengamati objek yang akan diteliti.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian dari penulis ini berlokasi di Kementerian Agama PLHUT Kabupaten Pekalongan tepatnya di Jalan Wirote No.10 Desa Kepatihan Kecamatan Wiradesa dengan kode pos 51152.

3. Sumber Data Penelitian

a. Sumber Data Primer

Sumber data ini ialah sumber data yang cara mendapatkannya melalui objek langsung dilapangan. Dalam data primer ini penulis mendapatkan data dari kepala PLHUT Kabupaten Pekalongan yaitu Busaeri dan pegawai PLHUT Kabupaten Pekalongan yaitu Ade. Selain itu sumber data yang didapatkan juga berasal dari calon jamaah haji yang mendaftar di PLHUT Kabupaten Pekalongan.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data ini merupakan sumber data yang diperoleh dari peneliti terdahulu maupun dokumen yang terdapat diobjek penelitian. Sumber data ini yang didapatkan oleh penulis diantaranya yaitu melalui *e-Book*, dokumen arsip kantor PLHUT, jurnal penelitian terdahulu, dan buku-buku yang terdapat di perpustakaan.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Dalam metode ini teknik yang digunakan dalam mencari data yaitu penulis melakukan pengamatan langsung dilapangan agar data yang akan digunakan ialah data yang *valid* atau benar.¹⁷ Observasi yang digunakan oleh penulis dalam mencari data yaitu dengan mengamati bagaimana sistem SISKOHAT tersebut bekerja.

¹⁷ Sudaryono, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017). Hlm..215.

b. Wawancara

Dalam teknik ini, penulis menggunakan cara mewawancarai narasumber atau objek yang akan diteliti.¹⁸ Dalam penerapannya, penulis terlebih dahulu menyiapkan beberapa soal-an atau pertanyaan yang akan digunakan sebagai bahan pertanyaan bagi objek yang akan diteliti dan dari hasil wawancara tersebut akan didapatkan data yang akan menjadi bahan penelitian dari penulis.

c. Dokumentasi

Didalam teknik ini yaitu penulis berusaha untuk mengumpulkan berbagai data yang didapatkan dari kantor PLHUT Kabupaten Pekalongan yang kemudian didokumentasikan sehingga metode ini dapat digunakan untuk mendapatkan informasi tentang gambaran umum PLHUT Kabupaten Pekalongan.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ialah proses menyederhanakan data menjadi format yang lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan diantaranya :

a. Reduksi data

Reduksi data ialah proses merangkum atau pengelompokan data yang berfokus pada aspek yang relevan atau penting sesuai dengan penelitian, mencari tema dan polanya serta membuang hal yang tidak diperlukan.¹⁹ Dalam tahap reduksi data , peneliti merangkum dan mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, obeservasi dan

¹⁸ Imami Nur Rachmawati, "Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara," *Jurnal Keperawatan Indonesia* 11, no. 1 (2007): Hlm 30-35..

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), hal. 338.

dokumentasi.

b. Penyajian data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sebagainya. Dalam penelitian kualitatif lebih sering disajikan dengan data naratif.²⁰ Pada tahap penyajian data peneliti menyajikan data rangkuman dari hasil pengelompokan data pokok dan relevan yang kemudian disajikan menjadi teks yang bersifat naratif.

c. Verifikasi data

Verifikasi data/penarikan kesimpulan ialah tahap menentukan data akhir dari semua proses tahap analisis data yang dilakukan oleh peneliti sehingga semua permasalahan bisa terjawab sesuai data asli yang diperoleh saat penelitian yang sesuai dengan pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian.

G. Sistematika Penulisan

Dalam membuat penelitian ini, penulis menggunakan sistematika penulisan yang sesuai agar dapat mendapatkan suatu gambaran penelitian yang sedang dilaksanakan, sistematika penulisan dari penelitian ini sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, didalam pendahuluan ini berisi mengenai pokok-pokok pembahasan yang akan diteliti oleh penulis seperti latar belakang masalah rumusan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian, tinjauan pustaka, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan teori, didalam bab ini penulis akan membahas mengenai topic penelitian yang sedang dimuat, definisi dari strategi peningkatan pelayanan melalui SISKOHAT, dan didalamnya akan menjelaskan teori mengenai Strategi Peningkatan Pelayanan melalui

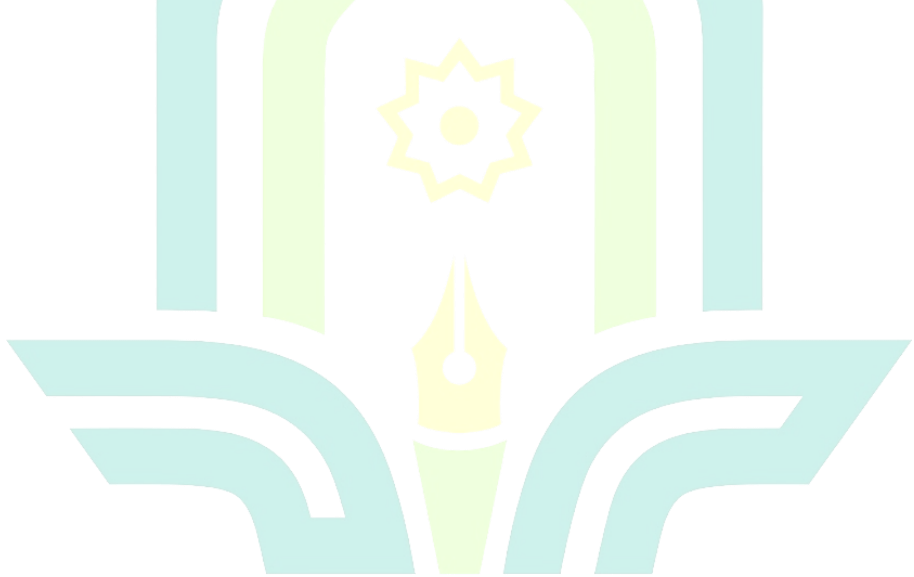
²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D...*, hal. 341

SISKOHAT dan analisis SWOT.

Bab III Gambaran umum, didalam bab ini akan membicarakan mengenai gambaran umum dari penelitian yang dimuat yaitu strategi meningkatkan pelayanan calon jamaah haji melalui SISKOHAT dan faktor pendukung dan penghambat strategi peningkatan pelayanan melalui SISKOHAT.

Bab IV analisis. Pembahasan bab ini berisi analisis hasil dari penelitian yang meliputi analisis strategi peningkatan pelayanan calon jamaah haji melalui SISKOHAT serta analisis faktor pendukung dan penghambat strategi peningkatan pelayanan calon jamaah haji melalui SISKOHAT di PLHUT Kabupaten Pekalongan.

Bab V Penutup, dalam bab ini berisi kesimpulan, saran dan penutup.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan melalui pengumpulan data yang meliputi observasi, wawancara, dan studi dokumentasikan pada sumber primer maupun sekunder mengenai strategi peningkatan pelayanan calon jamaah haji melalui Siskohat di PLHUT Kabupaten Pekalongan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. PLHUT Kabupaten Pekalongan dalam peningkatan pelayanan calon jamaah haji melalui siskohat telah menerapkan strategi pelayanan yang meliputi strategi pengembangan struktur seperti analisis kebutuhan, perencanaan sistem, dan pelatihan pengguna. Tahapan strategi pelayanan lainnya ialah strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur meliputi pendaftaran online, pembayaran elektronik dan pengelolaan dokumen digital. Tahapan lainnya ialah strategi pengembangan infrastruktur dengan mengefisienkan dan akurasi pelayanan melalui Siskohat dan mensiasati penggunaan perangkat tambahan dalam mengoptimalkan pelayanan melalui Siskohat agar meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Dan tahapan akhir dalam strategi pelayanan ialah strategi pengembangan budaya, hal ini ditekankan kepada staf agar menamalkan sifat ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum dan calon jamaah haji
2. Adapun analisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam strategi peningkatan pelayanan melalui Siskohat di PLHUT Kabupaten Pekalongan diawali dengan kekuatannya ialah dengan strategi pengembangan struktur melalui teknologi baru dan mempercepat pelayanan calon jamaah haji. Dalam strategi pengembangan dan penyederhanaan sistem dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi biaya administrasi. Selain itu

kekuatan strategi pengembangan infrastruktur ialah sistem koordinasi yang terpusat. Dalam pengembangan budaya memiliki kekuatan dalam komitmen pegawai. Sedangkan kelemahan dari empat strategi ialah *server* di Siskohat menurun dan ketergantungan pada koneksi internet dan keterbatasan anggaran. Adapun peluang yang ada ialah dapat meningkatkan kualitas pelayanan, inovasi lanjutan, dan membangun kesadaran budaya pelayanan bagi staf yang baik. Dan ancaman yang dihadapi dari empat strategi yang dilakukan di PLHUT Kabupaten Pekalongan ialah Keamanan data dari serangan *cyber* dan perubahandan tingkat *turnover* staf pegawai.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang didapatkan, maka penulis menyampaikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran yang ingin disampaikan penulis yaitu kepada peniliti selanjutnya untuk dapat berfokus pengembangan Sistem Komputerisasi Haji Umrah Terpadu atau SISKOHAT dari segi eksplorasi teknologi dan penggunaan teknologi terbaru untuk dapat meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan dan kepuasan jammah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul,A.M., (1993),*Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, (Surabaya: Mutiara Ilmu.
- Agustinus ,(1996), *Manajemen Strategi*, Jakarta: Binarupa Aksara. Aziz, Dkk,
(2009), *Fiqh Ibadah*, Jakarta: Amzah.
- Fred R.,(2011), *Manajemen Strategis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Hamdan M.R, (2011), *Agar Haji dan Umroh Bukan Sekedar Wisata*, Depok: Zhita Press.
- Hatamar & Hendra. C.,(2020), *Buku Analisis SWOT*. Bangka Belitung, Shidiq Press.
- Hidayatullah.S.,(2011), *Buku Pintar Ibadah Tuntunan Lengkap Semua Rukun Islam*,Jakarta: Suluk.
- Indrawati,M., (2022), *Analisis SWOT Usaha Rumah Tangga Kajian dari Sisi Marketing Mix*, Sleman: KYTA.
- Jakfar,A., (2009), *Fiqh Praktis Haji dan Umrah*, Kairo: Dar Al-Furqon. Koned, Jon. (2023), *Analisis Strategi Pelayanan Jama'ah Haji Kantor Kementerian*.
- Kapera, Nolahira, (2020), *Cara menggunakan aplikasi siskohat gen 2*, Padang Kemenag Padang.
- Latif, Abdul, (2010) *Analisis Keberhasilan SSKOHAT Kanwil Kementerian Agama Provinsi DIY*.
- Marwiah, Siti, (2023), *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan*

Publik Di

Era Digitalisasi. Probolinggo.

- Maulidoh ,Sri.,(2014), *Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Munawaroh, Z.(2015),*Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan IbadahHaji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah .* Semarang: UIN Walisongo.
- Mukarom,Zaenal & Muhibudin (2015) *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia,
- Nasution, (2015), *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rachmawati, Imami Nur, (2007), *Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara.*” Jurnal Keperawatan Indonesia.
- Reza, F., (2023) ,*Strategi Petugas Haji Dalam Melayani Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Banda Aceh.*
- Sedarmayanti, (2014), *Manajemen Strategi*, Bandung: PT Refika Aditama
Setiawati, (2020) *Manajemen Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan,* Media hukum dan pendidikan.
- Soedrajat, Setyo., (1994),*Manajemen Pemasaran Jasa Bank*, Jakarta: Ikral Mandiri Abad.
- Sondang P., (2005), *Manajemen Stratejik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Stainer,S. Dkk.(2020), *Manajemen Strategi*. Jakarta Erlangga.
- Sudaryono. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Sugiyono, Prof. Dr. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV. Alvabeta, 2013.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi, 2005.

Yuliani, Herni, Ahmad Sarbini, and Herman Herman. "Implementasi Sistem

Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Transparansi Informasi Kepada Calon Jemaah Haji." *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 2 (2016): 102–20. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v1i2.130>.

Tjiptono, (2005), Fandy. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Wiswata,N.Dkk,(2018),

Analisis SWOT, Denpasar: Universitas Mahasaraswati Press.

Zainurossalamia,Saida (2020), *Manajemen Pemasaran Teori Dan Strategi*,

Lombok Tengah, Forum Pemuda Aswaja.



Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup Penulis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : SONI IRAWAN
Tempat, Tanggal Lahir : Pekalongan, 9 Agustus 2001
Agama : Islam
Alamat : Dukuh Ketepeng Desa Rowoyoso
RT 16/RW 06 Kecamatan
Wonokerto Kabupaten Pekalongan

B. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Alm Wahyono
Pekerjaan : -
Nama Ibu : Almh Dumirah
Pekerjaan : -
Agama : Islam
Alamat : Dukuh Ketepeng Desa Rowoyoso
RT 16/RW 06 Kecamatan
Wonokerto Kabupaten Pekalongan

C. Riwayat Pendidikan

MIS Kauman Wiradesa : 2008-2014
SMPN 02 Wonokerto : 2014-2017
SMAN 01 Wiradesa : 2017-2020

Pekalongan, 10 Juni 2024
Yang Membuat,



Soni Irawan
NIM. 3620028