

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis, dengan memperhatikan pokok-pokok permasalahan yang diangkat dengan judul Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Untuk Meningkatkan Kepuasan Jama'ah Haji Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji di Kementerian Agama Kabupaten, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa:

1. Wujud Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Untuk Meningkatkan Kepuasan Jama'ah Haji Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji di Kementerian Agama Kabupaten.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan haji merupakan suatu sistem yang dikembangkan oleh kementerian agama untuk mempermudah dan meningkatkan efisien kepada calon jama'ah haji, Penerapan wujud pelayanan penyelenggara haji yaitu sebuah proses yang melibatkan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara haji untuk jama'ah haji. Jadi penerapan pelayanan siskohat di kementerian agama kabupaten kediri meliputi:

- a. Proses Pendaftaran Haji.
 - b. Proses Pembatalan Haji.
 - c. Proses Pelimpahan Porsi Haji.
2. Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Untuk Meningkatkan Kepuasan Jama'ah Haji Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kediri.

Efektivitas penerapan siskohat yaitu dipengaruhi oleh efisiensi, percepatan pelayanan yang otomatis memastikan ketepatan dan keakuratan sejak pendaftaran, penyelesaian administrasi, dan dokumen hingga operasi di emberkasi dan Arab Saudi.

Faktor-faktor berikut mempengaruhi tingkat keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Untuk Meningkatkan Kepuasan Jama'ah Haji Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kediri dipengaruhi oleh sebagai berikut, yaitu :

- a. Kecanggihan Sistem.
 - b. Signifikansi Informasi.
 - 1) Validitas informasi yang diterima.
 - 2) Informasi yang tepat waktu.
 - 3) Informasi yang relevan.
 - 4) Informasi yang bernilai.
 - 5) Informasi yang dapat dipercaya.
 - c. Sarana dan Fasilitas Sistem Informasi.
 - d. Peran Stakeholder.
3. Hambatan dan Solusi dari Penerapan Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Untuk Meningkatkan Kepuasan Jama'ah Haji Terhadap Pelayanan Penyelenggara Haji di Kementrian Agama Kabupaten Kediri.

Setiap pelaksanaan sebuah kelembagaan/organisasi pemerintahan ada beberapa faktor yang menghambat penerapan sistem informasi dan

komputerisasi haji terpadu, adanya faktor penghambat penerapan sistem sebagai alat koreksi untuk memaksimalkan peningkatan pelayanan penyelenggara haji.

Adapun hambatan dan solusi yang diberikan dari penerapan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu di kementerian agama kabupaten kediri meliputi:

- a. Masih ada jama'ah yang belum mengetahui syarat-syarat dan tata cara pendaftaran atau pembatalan haji. Dalam hal ini petugas berupaya menjelaskan tentang syarat-syarat dan tata cara pendaftaran atau pembatalan haji dengan rinci dan jelas agar jama'ah dapat mengetahui serta memahaminya.
- b. Kesalahan BPS BPIH dalam entry data jamaah yang ingin mendaftar haji. Dalam hal ini petugas pelayanan pendaftaran haji memverifikasi kembali data jama'ah dengan memasukan nomor validasi yang telah diterima oleh jamaah dari BPS BPIH.
- c. Terjadinya perbedaan ejaan nama pendaftar di surat nikah dengan akta kelahiran. Dalam hal ini petugas memastikan kembali serta bertanya kepada jama'ah. Dan tentunya ejaan nama yang diambil yaitu sesuai dengan akta kelahiran, karena saat di imigrasi nama itu menyesuaikan dokumen yang pertama kali dikeluarkan.
- d. Terjadinya kesalahan dalam mengupload persyaratan pendaftaran haji secara elektronik yang tidak dilanjutkan kembali oleh jama'ah. Dalam hal ini jama'ah dapat datang langsung dan melakukan pendaftaran ulang di kantor kementerian agama kabupaten kediri.

- e. Adanya jama'ah yang membatalkan haji, namun belum melakukan mutasi dari rekening konvensional ke rekening syariah. Dalam hal ini petugas menyarankan jama'ah untuk kembali ke BPS BPIH untuk melakukan pembukaan rekening syariah terlebih dahulu.
- f. Terjadinya jaringan eror bahkan sampai offline sehingga pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji ditunda. Dalam hal ini petugas memberitahu kepada jama'ah untuk menunggu 1-2 jam. Jika belum normal kembali, jama'ah dapat kembali keesokan harinya faktor penghambat yang dihadapi oleh petugas layanan pendaftaran dan pembatalan haji, dapat diatasi dengan adanya faktor pendukung pelayanan haji.

B. Saran

Dan hasil penelitian dari penerapan siskohat untuk meningkatkan kepuasan jama'ah haji terhadap pelayanan penyelenggara haji di kementerian agama kabupaten kediri, maka penulis menyarankan untuk Kepala seksi PHU, pegawai PHU, dan peneliti selanjutnya.

1. Untuk Kepala Seksi PHU

Agar memaksimalkan kepuasan jama'ah, penting bagi seorang kepala untuk terus memperbarui dan meningkatkan sistem siskohat. Kepala seksi PHU harus memastikan bahwa siskohat mudah digunakan dan dapat diakses oleh semua jama'ah. Selain itu, kepala seksi PHU juga harus memberikan pelatihan yang memadai kepada pegawai di lingkungan penyelenggara haji tentang cara menggunakan sistem siskohat dengan efektif.

2. Untuk Pegawai PHU

Perlunya terus meningkatkan koordinasi dengan penyedia layanan teknologi untuk meminimalisir dampak dari gangguan jaringan dan pemadaman listrik. Pelatihan dan edukasi teknologi khususnya untuk kelompok usia menengah atas juga penting untuk meningkatkan efektivitas penggunaan SISKOHAT.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Mengingat hasil penelitian ini masih terdapat kekurangan, sehingga agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan, maka hendaknya peneliti selanjutnya bisa mengeksplorasi dan pelatihan program mengenai pelayanan penyelenggara haji agar memudahkan calon jama'ah haji.