

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah

Bumbu

a. Letak Geografis Lokasi Penelitian

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu berlokasi di Jalan Dharma Praja, Komplek Perkantoran Gunung Tinggi, Kecamatan Batulicin, Kabupaten Tanah Bumbu, Provinsi Kalimantan Selatan.

b. Sejarah Singkat Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

Pada tahun 2005, berlandaskan Keputusan Menteri Agama nomor 38, terciptalah Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Tanah Bumbu yang sebelumnya dikenal sebagai kantor Departemen Agama. Upacara pelantikan kepala kantor, H. Asla Hamud S. Ag, diadakan pada 2 Mei 2005 dan dipimpin oleh Bupati Tanah Bumbu, Dr. Zairullah Azhar, di lokasi Kantor Mahligai Bersujud yang terletak di area Kapet Jalan Transmigrasi Kilometer 4, di Kecamatan Simpang Empat. Sebelum penetapan kantor yang permanen, kegiatan kantor Departemen Agama dilaksanakan di berbagai lokasi karena tidak memiliki gedung khusus. Dimulai dari Kantor Bersama di Jalan H. M

Badrie, Kecamatan Kusan Hilir, hingga pindah ke gedung aula MTSN 1 Kusan Hilir. Setelah itu, karena pertimbangan efisiensi koordinasi dengan pemerintah daerah, lokasi kantor bergeser ke Madrasah Aliyah di Kecamatan Kusan Hilir, dan akhirnya ke Desa Kersik Putih. Pada 2008, Kantor Kementerian Agama secara resmi menempati gedung baru di Jalan Dharma Praja, Gunung Tinggi, menandai era baru dalam pelayanan keagamaan di Kabupaten.

Mengacu pada dasar hukum yang dikeluarkan tahun 2002, Kantor Departemen Agama, yang kini telah menjadi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, memiliki kedudukan hukum yang jelas berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 372 Tahun 2002, ditetapkan pada tanggal 16 Agustus 2002. Kantor ini memiliki tugas utama yaitu mengeksekusi dan mengimplementasikan berbagai kebijakan dan regulasi yang dikeluarkan oleh Departemen Agama, termasuk melaksanakan tugas-tugas pokok departemen tersebut di tingkat kabupaten/kota, dengan berpedoman pada kebijakan yang diterapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi.

c. Fungsi

Dalam menjalankan tanggung jawabnya, Kementerian Agama di Kabupaten Tanah Bumbu berperan vital dalam mengimplementasikan berbagai fungsi utama. Ini termasuk pembentukan visi dan misi yang bertujuan untuk memandu pembuatan

kebijakan teknis dalam pelayanan dan pembinaan kehidupan beragama di wilayah tersebut. Mereka juga bertanggung jawab dalam memberikan pembinaan dan arahan bagi umat Islam, khususnya terkait dengan ibadah haji dan umrah, serta mengelola zakat dan wakaf, dan meningkatkan kualitas pendidikan agama melalui lembaga-lembaga pendidikan seperti madrasah dan pondok pesantren, sesuai dengan kerangka hukum yang berlaku. Selain itu, kegiatan mempromosikan kerukunan antar umat beragama juga menjadi salah satu fungsi yang diemban. Fungsi lainnya mencakup perumusan kebijakan teknis di bidang administrasi dan manajemen informasi, serta koordinasi dan evaluasi program-program. Penting juga adalah kolaborasi dengan Pemerintah Kabupaten Tanah Bumbu dan instansi atau lembaga masyarakat lainnya untuk mendukung pelaksanaan tugas-tugas ini.

Lebih jauh, daftar nama kepemimpinan di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu telah berubah seiring dengan waktu, dimulai dengan H. Asla Hamud, S. Ag M. Pd yang memimpin dari tahun 2005 hingga 2007, diikuti oleh Drs. H. Suhaimi sebagai Pjs dari tahun 2007 sampai 2008. Kemudian, Drs. H. Jamaluddin mengambil alih dari tahun 2008 hingga 2016, diikuti oleh Drs. H. Abdul Basid, MM hingga 2019. Drs. H. Ahmad Kamal, SHI, M. Ag kemudian menjabat hingga tahun 2022, dan saat ini dipimpin oleh Drs. H. M. Rusdi Hilmi, M.A, yang telah menjabat sejak tahun 2022. Keberhasilan Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam menjalankan misi dan fungsinya

sangat bergantung pada kepemimpinan yang kuat dan visi yang jelas dari para kepala kantor yang telah dan akan terus memegang tanggung jawab tersebut.

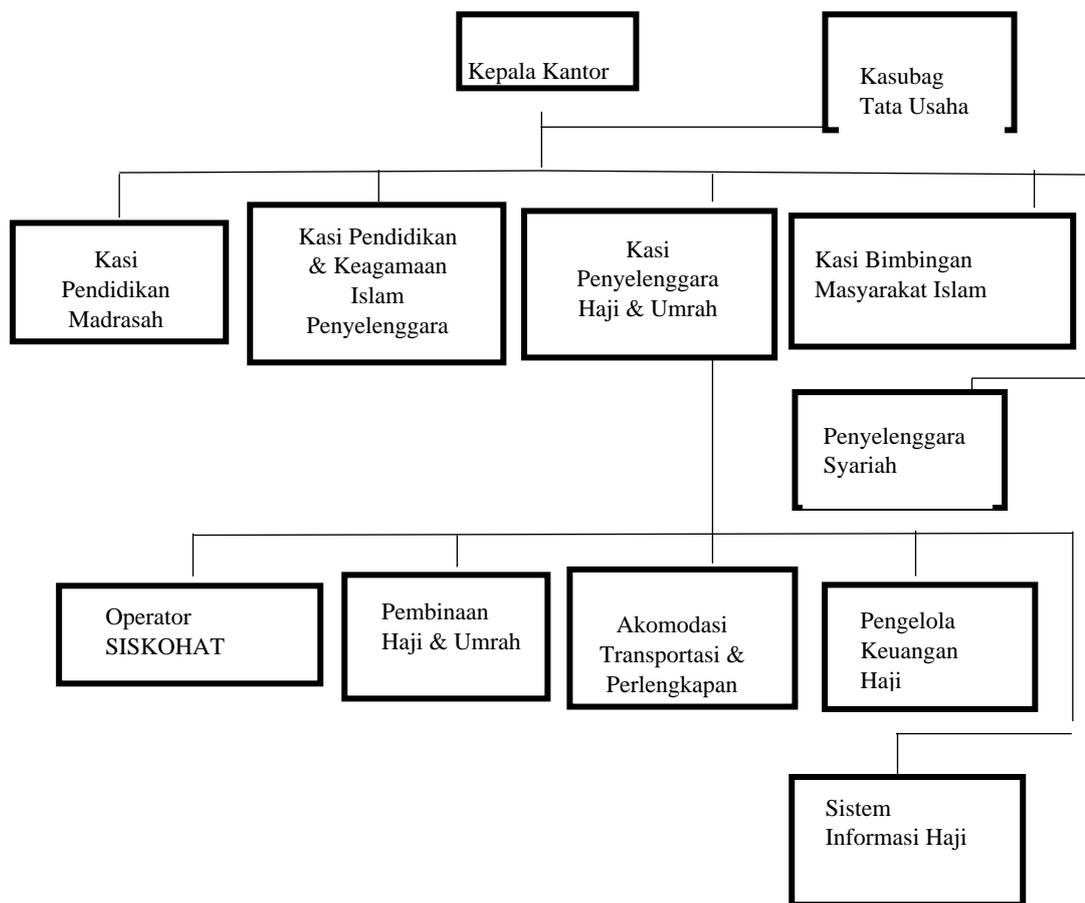
d. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu memiliki visi yang cukup ambisius dan berarti, yaitu menciptakan sebuah masyarakat Indonesia yang tidak hanya taat beragama, tetapi juga hidup dalam keharmonisan, kecerdasan, serta menikmati kesejahteraan baik secara fisik maupun spiritual. Aspirasi ini menjadi fondasi bagi mereka untuk mendorong terbentuknya Indonesia sebagai negara yang berdaulat, mandiri, dengan kepribadian yang khas, didukung oleh nilai dan praktik gotong royong yang kuat di antara warganya. Untuk memenuhi visi mulia tersebut, berbagai misi telah ditetapkan, dimulai dengan upaya untuk memperkaya pemahaman dan pengamalan ajaran agama di kalangan masyarakat. Kementerian ini berusaha keras untuk mempromosikan kerukunan antar umat beragama, memberikan pelayanan kehidupan beragama yang adil dan berkualitas, dan mengoptimalkan pengelolaan potensi ekonomi yang sesuai dengan nilai agama. Mereka juga fokus pada penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan, meningkatkan akses serta kualitas pendidikan yang kaya akan nilai keagamaan, baik di lembaga pendidikan umum maupun agama. Selain itu, komitmen mereka terhadap pemerintahan yang bersih, transparan,

dan bertanggung jawab sangat terasa dalam setiap langkah yang mereka ambil.

e. Susunan Pengurus Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

BAGAN 4 1 Susunan Pengurus Kantor KEMENAG Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2022



Sumber: Arsip Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

f. Uraian Pekerjaan SISKOHAT Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

TABEL 4 1 PEKERJAAN SISKOHAT HAJI

No.	Nama	Jabatan	Uraian Pekerjaan
1.	Siti Hariana. S. Kom	SISKOHAT Haji	<ul style="list-style-type: none"> a. Menghidupkan atau mematikan perangkat dari UPS hingga pemindai. b. Memasukkan dan mencetak data pendaftaran haji menggunakan aplikasi SISKOHAT. c. Pengambilan foto biometrik menggunakan aplikasi biometrik yang tersedia dalam aplikasi SISKOHAT d. Memeriksa hasil cetakan. e. Scan dokumen asli, KTP, KK, Akta Nikah, Kelahiran/Ijazah, Kir Kesehatan, dan dokumen pendukung lainnya jika tersedia. f. Unggah file PDF berisi data jemaah haji ke dalam aplikasi SISKOHAT. g. Memverifikasi (memberi paraf) hasil cetakan SPPH dan nomor porsinya. h. Siapkan dan kirim file PDF berkas permohonan pelimpahan porsinya. i. Scan, Input, unggah, dan mencetak data pembatalan porsinya haji melalui aplikasi SISKOHAT. j. Menganalisis masalah pada aplikasi SISKOHAT. k. Melaksanakan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan. l. Melaporkan perkembangan dan hasil pelaksanaan tugas.

LANJUTAN TABEL 4 1 PEKERJAAN SISKOHAT HAJI

No.	Nama	Jabatan	Uraian Pekerjaan
2.	Hanisa	SISKOHAT Haji	<ul style="list-style-type: none"> a. Memeriksa berkas pendaftaran haji (KTP, KK, Akta Nikah/Kelahiran dan Ijazah) untuk memastikan kesesuaian antar dokumen. b. Mendampingi calon jemaah haji dalam mengisi formulir SPPH. c. Memeriksa dan mengarsipkan berkas pendaftaran jemaah haji berdasarkan tanggal pendaftaran. d. Memeriksa dan mengarsipkan lembar porsi Validasi sesuai dengan tujuan. e. Mengarsipkan berkas pendaftar haji per tahun ke dalam lemari arsip. f. Memeriksa porsi keberangkatan haji g. Mengubah nomor telepon jemaah haji. h. Menjelaskan hak dan kewajiban jemaah haji yang terdaftar. i. Memverifikasi kelengkapan berkas jemaah haji untuk pembuatan paspor ke imigrasi (KTP, KK, akte kelahiran, akte nikah, dan paspor bagi yang sudah memiliki). j. Menyusun jadwal kegiatan untuk pendampingan penelitian Ferdim 11 dan pelaksanaan sidik jari serta Biometrik di kantor Imigrasi. k. Mendampingi jemaah haji dalam penelitian Ferdim 11. l. Mendampingi proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Embarkasi. m. Menginformasikan dan membagikan jadwal kegiatan penyelenggaraan ibadah haji kepada calon jemaah haji tahun berjalan. n. Menyusun agenda kegiatan pembinaan. o. Mempersiapkan berkas kegiatan (daftar hadir, undangan narasumber, peserta) dan mengkoordinasikan dengan atasan langsung. p. Menyusun jadwal bimbingan manasik massal dan KUA Kecamatan untuk tahun keberangkatan yang sedang berlangsung. q. Menerima dan memilih bukti setoran awal dan lunas BPIH jemaah haji per BPS.

LANJUTAN TABEL 4 1 PEKERJAAN SSKOHAT HAJI

No.	Nama	Jabatan	Uraian Pekerjaan
			r. Menyusun laporan bulanan mengenai data umum nama-nama jemaah haji yang terdaftar di SSKOHAT. s. Menyusun laporan bulanan tentang nama-nama jemaah haji per BPS yang terdaftar di SSKOHAT. t. Menyusun laporan bulanan tentang nama-nama jemaah haji per kecamatan yang terdaftar di SSKOHAT. u. Menyusun laporan tahunan mengenai nama-nama jemaah haji yang terdaftar di SSKOHAT. v. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan. w. Melaporkan proses dan hasil pelaksanaan tugas.

Sumber: Arsip Dokumen Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

Dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji, Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu mengikuti peraturan yang berlaku. Tata cara pelayanan jemaah haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.¹

Berikut adalah jenis-jenis layanan jasa layanan SSKOHAT yang disediakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu:

- a. Pendaftaran Jemaah Haji

¹ Republik Indonesia, *Undang-Undang R.I Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah*, 2.

Warga yang ingin melaksanakan ibadah haji harus mendaftar di tempat tinggal masing-masing, yaitu di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Sebelum mendaftar sebagai jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, mereka harus menyelesaikan serangkaian kegiatan, termasuk memenuhi persyaratan administrasi, kesehatan, dan melakukan BPIH. Penyetoran Pendaftaran jemaah haji dapat dilakukan setiap hari kerja tanpa adanya batasan kuota Nasional.

- 1) Syarat-syarat untuk mendaftar Haji mencakup:
 - a) Berusia setidaknya 18 (delapan belas) tahun atau telah menikah
 - b) Memenuhi syarat kesehatan
 - c) Membayar BPIH dan
 - d) Belum pernah melaksanakan ibadah haji atau menyelesaikan ibadah haji setidaknya 10 (sepuluh tahun) sejak pelaksanaan terakhir.²
- 2) Syarat-syarat pendaftaran haji yang harus dipenuhi oleh jemaah haji adalah sebagai berikut:
 - a) KTP + *Photocopy* 10 lembar
 - b) Kartu Keluarga Asli + 3 lembar *photocopy*

²“PMA RI No 8 Tahun 2019 Pasal 5,” n.d.

- c) KIR kesehatan dari Puskesmas asli + 3 lembar *photocopy*
- d) Akta lahir atau Buku nikah atau Ijazah asli + 3 *photocopy*
- e) Tabungan haji asli + 3 lembar *photocopy*
- f) Map merah 2 lembar
- g) Pas foto haji (*background* putih, lebar muka 75-80%) dengan ketentuan 3x4 = 25 lembar, 4x6 = 16 lembar.³

3) Tata Cara Pendaftaran Haji

Prosedur pendaftaran haji yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu:

- a) Jemaah haji diwajibkan melakukan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas untuk mengetahui tinggi badan, berat badan, dan golongan darah.
- b) Jemaah haji mendatangi Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH) untuk membuka tabungan haji dengan setoran awal sebesar Rp. 25.000.000 dan mendapatkan validasi atau bukti setoran awal.
- c) Jemaah haji datang ke Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dengan membawa dokumen persyaratan, mengisi

³ Arsip dokumen Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

Surat Permohonan Pergi Haji (SPPH), serta melakukan proses input data, foto, dan sidik jari.

- d) Selanjutnya, jemaah haji akan menerima nomor porsi yang telah dicetak oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

b. Pembatalan Jemaah Haji

Pendaftaran jemaah haji dianggap tidak sah jika Jemaah haji:

- 1) Meninggal dunia
- 2) Membatalkan diri karena alasan kesehatan atau alasan lainnya
- 3) Menangguhkan keberangkatan haji selama 2 musim haji.⁴

c. Layanan Pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

Jemaah haji yang akan melaksanakan ibadah haji diwajibkan membayar biaya perjalanan haji kepada Bank yang ditunjuk oleh pemerintah sebagai penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji. Pembayaran ini meliputi pembukaan rekening tabungan haji, membayar setoran awal, hingga pelunasan biaya perjalanan ibadah haji. Bank yang menerima setoran BPIH di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu antara lain: BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Besaran biaya penyelenggara ibadah haji reguler di embarkasi Banjarmasin pada tahun 2018 adalah sebesar 38.5.000.000.00,

⁴ Wawancara dengan ibu Pujianti Staff Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu Tanggal 11 Maret 2023.

sementara pada tahun 2019 sebesar 37.885.084.00 untuk jemaah haji dari Kalimantan Selatan, termasuk Kabupaten Tanah Bumbu. Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu juga mengonfirmasi adanya proses pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji.

- d. Pelayanan pembentukan rombongan dan regu serta kelompok terbang
Sebelum berangkat ke Arab Saudi, Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu terlebih dahulu membentuk rombongan. Para jemaah haji diminta untuk mengisi formulir yang mencakup Nama, Kecamatan, Nomor HP, dan informasi lainnya. Setelah itu, jemaah haji diperbolehkan untuk memilih tim dan kelompok sendiri menggunakan nomor yang telah disediakan. Setiap tim terdiri dari 11 hingga 12 jemaah haji dengan satu ketua regu (karu). Setiap 4 regu membentuk satu ketua regu (karu), dan setiap 4 regu akan membentuk satu rombongan, sehingga total satu rombongan berjumlah antara 45 hingga 46 orang, ditambah dengan ketua rombongan (karom).⁵
- e. Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Haji
Pelayanan pemberangkatan Jemaah haji di Kabupaten Tanah Bumbu dikoordinasikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu melalui Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang bekerjasama dengan Pemerintah Daerah Setempat untuk menyediakan transportasi berupa bus yang digunakan untuk embarkasi di

⁵ Wawancara dengan Bapak Abdul Hadi selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 11 Maret 2023

Banjarmasin. Jemaah haji Kabupaten Tanah Bumbu melaksanakan pemberangkatan di dua lokasi, yaitu di kawasan Pagatan dan kawasan Angsana, sebelum berangkat ke embarkasi Banjarmasin.

f. Pelayanan Kepulangan Jemaah Haji

Setelah Jemaah haji menyelesaikan ibadah haji, langkah selanjutnya dalam proses pelayanan adalah mengembalikan jemaah ke Kabupaten Tanah Bumbu.

Bentuk pelayanan kepulangan jemaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu melibatkan koordinasi dengan Pemerintah Daerah untuk menyiapkan transportasi berupa bus guna mengantar jemaah haji kembali ke Kabupaten Tanah Bumbu. Setibanya di asrama haji Banjarmasin, Jemaah haji disambut oleh Kepala Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dan Kepala Seksi PHU. Setelah itu, Jemaah dipersilahkan untuk istirahat sejenak sebelum dilepas menuju tempat masing-masing. Namun, ada juga sebagian Jemaah haji yang pulang bersama keluarga atau tidak menggunakan bus yang disediakan.⁶

2. Gambaran Umum Responden

Jumlah responden yang dianalisis dalam penelitian ini adalah 41 orang, yang diperoleh melalui teknik pengambilan sampel yaitu *probability*

⁶ Wawancara dengan Ibu Pujianti Staf Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tanggal 30 Maret 2021.

sampling. Teknik ini memastikan bahwa responden adalah Jemaah haji dari Kabupaten Tanah Bumbu yang berangkat pada tahun 2022.

Penyajian data tentang responden dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi pribadi responden yang diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Berikut adalah gambaran masing-masing responden jemaah haji di Kabupaten Tanah Bumbu tahun 2022.

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden jemaah haji di Kabupaten Tanah Bumbu berdasarkan jenis kelamin, yang mencakup 41 jemaah, disajikan pada Tabel 4.2 berikut ini:

TABEL 4 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

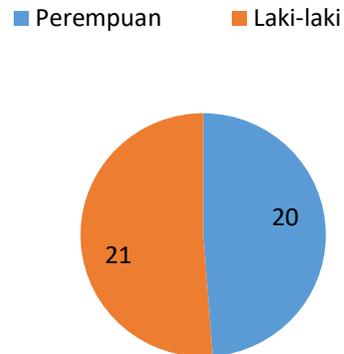
Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Perempuan	20	49%
Laki-laki	21	51%
Total	41	100%

Sumber: data primer diolah, 2023

Berdasarkan informasi dari tabel 4.2 di atas, jumlah responden sebanyak 41 orang, di mana mayoritas berjenis kelamin laki-laki, yaitu 21 responden atau 51% dari total. Sementara itu, sisanya, sebanyak 20 orang, berjenis kelamin perempuan atau 49%.

Untuk lebih jelasnya, berikut adalah gambaran mengenai jenis kelamin responden yang dapat diperoleh oleh peneliti:

GAMBAR 4 1 Diagram Lingkaran Berdasarkan Jenis Kelamin



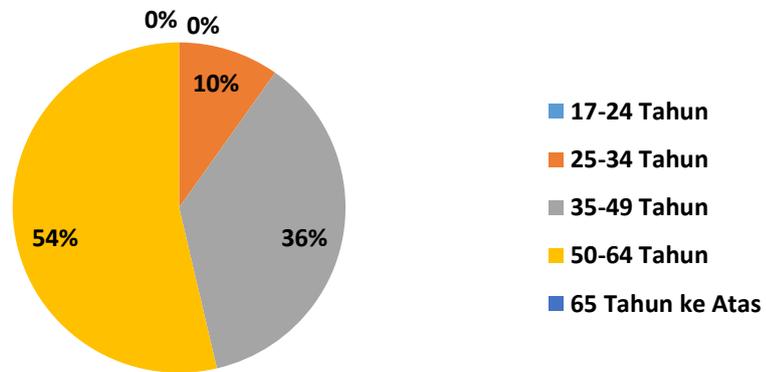
TABEL 4 3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Presentase
17-24 Tahun	0	0
25-34 Tahun	4	9,8%
35-49 Tahun	15	36,6%
50-56 Tahun	22	53,7%
65 Tahun ke Atas	0	0
Total	41	100%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan informasi dari tabel 4.3, mayoritas responden berusia antara 50-56 tahun, sebanyak 22 orang dengan persentase 53,7%. Selanjutnya, responden yang berusia 35-49 tahun berjumlah 15 orang dengan presentase 36,6%. Sementara itu, responden yang berumur 25-34 tahun ke atas sebanyak 4 orang, dengan presentase 9,8%. Berikut adalah gambar usia responden yang dapat dilihat pada diagram lingkaran:

GAMBAR 4 2 Diagram Lingkaran Berdasarkan Umur Responden



Berikut adalah informasi mengenai pekerjaan responden jemaah haji dari Kabupaten Tanah Bumbu tahun 2022:

TABEL 4 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	0	0
Pegawai Negeri	4	9,8%
Pegawai Swasta	15	36,6%
Buruh	4	9,8%
Pedagang	9	22%
Tidak Bekerja	9	22%
Total	41	100%

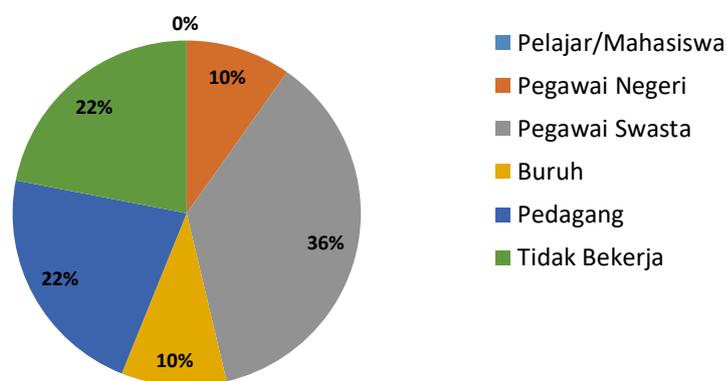
Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari tabel 4.4 di atas, diketahui bahwa responden yang berprofesi sebagai pegawai negeri berjumlah 4 orang dengan persentase 9,8%. Responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 15 orang, dengan persentase 36,6%. Selain itu, terdapat 9 orang responden yang tidak bekerja, yang berjumlah 22%. Responden yang berprofesi sebagai pedagang juga sebanyak 9 orang, dengan persentase 22%, sementara

responden yang bekerja sebagai buruh berjumlah 4 orang, yang setara dengan 9,8%.

Berikut adalah gambaran tentang pekerjaan responden yang dapat dilihat pada diagram lingkaran:

GAMBAR 4 3 Diagram Lingkaran Berdasarkan Pekerjaan Responden



Sumber: Data primer diolah, 2023

3. Analisis Indeks Tanggapan Responden

Analisis ini dilakukan untuk memperoleh gambaran deskriptif mengenai tingkat tanggapan responden dalam penelitian ini, khususnya mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil tanggapan dari 41 responden mengenai variabel penelitian, maka peneliti akan menguraikan secara rinci jawaban responden dalam bentuk statistik deskriptif dari masing-masing variabel. Analisis deskriptif tersebut dijelaskan dalam Rentang Skala sebagai berikut:

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala

m = Jumlah skor tertinggi pada skala

n = Jumlah skor terendah pada skala

b = Jumlah kelas atau kategori yang dibuat

Perhitungan tersebut adalah sebagai berikut:

$$RS = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Dengan begitu, kategori skala dapat ditetapkan sebagai berikut:

1,00 – 1,80 : Sangat rendah

1,81 – 2,60 : Rendah

2,61 – 3,40 : Sedang

3,41 – 4,20 : Tinggi

4,21 – 5,00 : Sangat tinggi

Pada penelitian ini, pemberian skor untuk jawaban responden menggunakan skala likert dapat diurutkan. Skor yang diberikan untuk pernyataan pada variabel X adalah:

- a. STS atau “Sangat Tidak Setuju” diberikan skor = 1
- b. TS atau “Tidak Setuju” diberikan skor = 2
- c. CS atau “Cukup Setuju” diberikan skor = 3
- d. S atau “Setuju” diberikan skor = 4
- e. SS atau “Sangat Setuju” diberikan skor = 5

TABEL 4 5 Indeks Variabel Keandalan

No	Indikator Variabel X	STS		TS		CS		S		SS		Rerata
		F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	
A.	Keandalan											
1	Memberikan informasi yang jelas kepada jemaah haji, baik jemaah mengajukan pertanyaan atau tidak	0	0	0	0	13	39	22	88	6	30	3,83
2	Keandalan staff haji dalam mengoperasikan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat)	0	0	2	4	9	27	27	108	3	15	3,76
3	Layanan Siskohat di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu memiliki kemampuan dan pengetahuan yang sangat baik dalam melayani administrasi jemaah haji	0	0	3	6	10	30	21	84	7	35	3,78
	Rata-rata											3,79

a. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keandalan

Berdasarkan data dari kuesioner yang didapatkan dari responden, secara umum variabel keandalan (*Reliability*) dinilai baik oleh responden, yang tercermin dari rata-rata nilai 3,79, termasuk dalam kategori tinggi. Indikator “memberikan informasi yang jelas kepada jemaah haji, baik jemaah mengajukan pertanyaan atau tidak” memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,83, yang termasuk kategori tinggi, sedangkan indikator “keandalan staff haji dalam mengoperasikan

Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat)” mendapatkan nilai terendah dengan rata-rata 3,76, tetapi tetap dalam kategori tinggi. Meskipun semua indikator variabel keandalan sudah tergolong tinggi, jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU tetap perlu meningkatkan keandalan staff haji dalam mengoperasikan SISKOHAT, mengingat indikator ini memiliki nilai rata-rata terendah.

TABEL 4 6 Indeks Variabel Daya Tanggap

No	Indikator Variabel X	STS		TS		CS		S		SS		Rerata
		F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	
A.	Daya Tanggap											
1	Kecakapan dan kemampuan staff haji untuk merespons dengan cepat dan sigap terhadap pertanyaan serta keluhan jemaah haji	2	2	3	6	9	27	11	44	16	80	3,87
2	Kemampuan dalam memberikan solusi yang tepat dan bijaksana kepada jemaah haji	0	0	5	10	5	15	26	104	5	25	3,75
3	Kesigapan petugas dalam mengoordinasikan keberangkatan jemaah dari asrama haji dan pemulangan jemaah kembali ke daerah asal setelah tiba di asrama haji	0	0	5	10	4	12	25	100	7	35	3,83
4	Kecepatan petugas dalam memberikan bantuan dan solusi terkait masalah administrasi yang dihadapi oleh jemaah haji	0	0	4	8	8	24	24	96	5	25	3,73
5	Pegawai atau petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu secara rutin menyampaikan informasi kepada jemaah terkait pelaksanaan ibadah haji.	2	2	2	4	9	27	24	96	4	20	3,63
	Rata-rata											3,76

b. Tanggapan responden terhadap variabel daya tanggap

Berdasarkan data dari kuesioner yang didapatkan dari responden, secara umum variabel daya tanggap (*Responsiveness*) dinilai baik oleh responden, yang tercermin dari rata-rata nilai 3,76, termasuk dalam kategori tinggi. Indikator “kecakapan dan kemampuan staff haji untuk merespons dengan cepat dan sigap terhadap pertanyaan serta keluhan jemaah haji” memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,87, yang termasuk kategori tinggi, sedangkan indikator “pegawai atau petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu secara rutin menyampaikan informasi kepada jemaah terkait pelaksanaan ibadah haji” mendapatkan nilai terendah dengan rata-rata 3,63, tetapi tetap dalam kategori tinggi. Meskipun semua indikator variabel daya tanggap sudah tergolong tinggi, diharapkan agar pegawai atau petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu terus meningkatkan frekuensi penyampaian informasi kepada jemaah terkait pelaksanaan ibadah haji secara rutin, demi kelancaran dan pemahaman yang lebih baik bagi para jemaah, mengingat indikator ini memiliki nilai rata-rata terendah.

TABEL 4 7 Indeks Variabel Jaminan

No	Indikator Variabel X	STS		TS		CS		S		SS		Rerata
		F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	
A.	Jaminan											
1	Bertanggung jawab atas keamanan dokumen jemaah haji	2	2	1	2	9	27	27	108	2	10	3,63
2	Bertanggung jawab atas kenyamanan para jemaah haji	0	0	3	6	7	21	27	108	4	20	3,78
3	Pengaturan keberangkatan dan kepulangan jemaah haji yang dikoordinasikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu terlihat jelas	0	0	3	6	9	27	21	84	8	40	3,83
4	Tingkah laku dan ucapan petugas yang ramah serta mudah dimengerti oleh jemaah	0	0	3	6	13	39	20	80	5	25	3,66
5	Pegawai atau petugas Siskohat Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu memberikan kepastian yang jelas jika terjadi kegagalan keberangkatan jemaah	0	0	8	16	6	18	21	84	6	30	3,61
	Rata-rata											3,70

c. Tanggapan responden terhadap variabel asuransi

Berdasarkan data dari kuesioner yang didapatkan dari responden, secara umum variabel jaminan (*Assurance*) dinilai baik oleh responden, yang tercermin dari rata-rata nilai 3,70, termasuk dalam

kategori tinggi. Indikator “Pengaturan keberangkatan dan kepulangan jemaah haji yang dikoordinasikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu terlihat jelas” memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,83, yang termasuk kategori tinggi, sedangkan indikator “Pegawai atau petugas Siskohat Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu memberikan kepastian yang jelas jika terjadi kegagalan keberangkatan jemaah” mendapatkan nilai terendah dengan rata-rata 3,61, tetapi tetap dalam kategori tinggi. Meskipun semua indikator variabel jaminan sudah tergolong tinggi, diharapkan agar pegawai atau petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu agar dapat memberikan informasi terbaru terkait penyebab dan solusi kegagalan keberangkatan kepada jemaah haji, demi memastikan jemaah merasa aman dan terlayani dengan baik, mengingat indikator ini memiliki nilai rata-rata terendah.

TABEL 4 8 Indeks Variabel Empati

No	Indikator Variabel X	STS		TS		CS		S		SS		Rerata
		F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	
A.	Empati											
1	Penyediaan layanan yang bersahabat kepada jemaah haji	0	0	1	2	12	36	22	88	6	30	3,80
2	Memberikan perhatian khusus secara personal kepada jemaah haji	0	0	1	2	13	39	22	88	5	25	3,76
3	Mempermudah jemaah dalam mengurus dokumen pendaftaran dan berkas persyaratan haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu	0	0	6	12	8	39	22	88	5	25	3,63
4	Pegawai atau petugas Siskohat Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap jemaah haji	0	0	2	4	10	30	23	92	6	30	3,80
5	Pegawai atau petugas Siskohat di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu memberikan perhatian secara adil tanpa membedakan status sosial jemaah	0	0	3	6	11	33	19	76	8	40	3,78
	Rata-rata											3,75

d. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empati

Berdasarkan data dari kuesioner yang didapatkan dari responden, secara umum variabel Empati (*Empathy*) dinilai baik oleh responden, yang tercermin dari rata-rata nilai 3,78, termasuk dalam kategori tinggi. Indikator “Penyediaan layanan yang bersahabat kepada jemaah haji” dan indikator “Pegawai atau petugas Siskohat Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap jemaah haji” memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,80, yang termasuk kategori tinggi, sedangkan indikator “Mempermudah jemaah dalam mengurus dokumen pendaftaran dan berkas persyaratan haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu” mendapatkan nilai terendah dengan rata-rata 3,63, tetapi tetap dalam kategori tinggi. Meskipun semua indikator variabel empati sudah tergolong tinggi, diharapkan agar pegawai atau petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dapat meningkatkan pelayanan dengan menyediakan panduan yang jelas, layanan online, dan sistem antrian yang efisien untuk memudahkan jemaah dalam mengurus dokumen pendaftaran dan berkas persyaratan haji, mengingat indikator ini memiliki nilai rata-rata terendah.

TABEL 4 9 Indeks Variabel Sarana-prasarana

No	Indikator Variabel X	STS		TS		CS		S		SS		Rerata
		F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	
A.	Sarana-prasarana											
1	Kebersihan area atau ruangan Siskohat	1	1	5	10	7	21	23	92	5	25	3,63
2	Ketersediaan fasilitas dan sarana yang dibutuhkan oleh jemaah haji (ruang tunggu, fasilitas selama proses pendaftaran)	0	0	6	12	9	27	23	92	3	15	3,56
3	Prasarana pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, seperti ruang tunggu, area parkir, kamar kecil atau toilet, serta mushola atau masjid, sudah memadai	0	0	2	4	11	33	25	100	3	15	3,71
4	Tersedianya perlengkapan atribut jemaah haji yang lengkap (buku panduan, koper, tas jinjing untuk dokumen, gelang identitas)	0	0	2	4	7	21	28	112	4	20	3,83
5	Perlengkapan haji yang dibagikan dalam kondisi baik dan bagus	0	0	0	0	10	30	27	108	4	20	3,85
	Rata-rata											3,72

a. **Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sarana-Prasarana**

Berdasarkan data dari kuesioner yang didapatkan dari responden, secara umum variabel sarana-prasarana (*tangible*) dinilai

baik oleh responden, yang tercermin dari rata-rata nilai 3,72, termasuk dalam kategori tinggi. Indikator “Perlengkapan haji yang dibagikan dalam kondisi baik dan bagus” memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,85, yang termasuk kategori tinggi, sedangkan indikator “Ketersediaan fasilitas dan sarana yang dibutuhkan oleh jemaah haji (ruang tunggu, fasilitas selama proses pendaftaran)” mendapatkan nilai terendah dengan rata-rata 3,56, tetapi tetap dalam kategori tinggi. Meskipun semua indikator variabel sarana-prasarana sudah tergolong tinggi, diharapkan kepada Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu untuk memastikan ketersediaan fasilitas dan sarana yang memadai bagi jemaah haji, seperti ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas yang memadai selama proses pendaftaran. Hal ini dapat mencakup peningkatan jumlah kursi, penyediaan akses WI-FI, dan informasi yang jelas tentang prosedur pendaftaran untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi bagi jemaah, mengingat indikator ini memiliki nilai rata-rata terendah.

TABEL 4 10 Indeks Variabel Kepuasan

No	Indikator Variabel Y	STS		TS		CS		S		SS		Rerata
		F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	
A.	Kepuasan											
1	Jemaah haji merasakan kemudahan dan kenyamanan dari pelayanan yang disediakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu	0	0	0	0	10	30	26	104	5	25	3,88
2	Pelayanan yang disediakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu sesuai dengan harapan Jemaah.	0	0	0	0	9	27	25	100	7	35	3,95
3	Ketepatan waktu dalam setiap layanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Tanah Bumbu	0	0	0	0	9	27	27	108	5	25	3,9
4	Biaya yang dikeluarkan oleh jemaah haji sebanding dengan manfaat dari rangkaian ibadah haji yang mereka terima	0	0	0	0	9	27	27	108	5	25	3,9
	Rata-rata											3,91

b. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Jemaah Haji

Berdasarkan data dari kuesioner yang didapatkan dari responden, secara umum variabel kepuasan jemaah haji dinilai baik oleh responden,

yang tercermin dari rata-rata nilai 3,91, termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan biaya yang dikeluarkan jemaah haji sesuai dengan manfaat rangkaian ibadah haji yang diterima dan ketepatan waktu setiap kegiatan serta harapan jemaah haji sesuai dengan apa yang diharapkannya.

4. Hasil Analisis Data

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Untuk menguji validitas, peneliti menggunakan analisis dengan SPSS 24. Nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa item tersebut valid. Uji validitas secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 4.11 di bawah ini:

TABEL 4 11 Hasil Pengujian Validitas

No	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	Keandalan			
	- Indikator 1	0,844	0,308	Valid
	- Indikator 2	0,950	0,308	Valid
	- Indikator 3	0,901	0,308	Valid
2.	Daya Tanggap			
	- Indikator 1	0,709	0,308	Valid
	- Indikator 2	0,853	0,308	Valid
	- Indikator 3	0,857	0,308	Valid
	- Indikator 4	0,876	0,308	Valid
	- Indikator5	0,613	0,308	Valid
3.	Jaminan			
	- Indikator 1	0,674	0,308	Valid
	- Indikator 2	0,631	0,308	Valid
	- Indikator 3	0,830	0,308	Valid
	- Indikator 4	0,730	0,308	Valid
	- Indikator 5	0,717	0,308	Valid
4.	Empati			
	- Indikator 1	0,746	0,308	Valid
	- Indikator 2	0,814	0,308	Valid
	- Indikator 3	0,808	0,308	Valid
	- Indikator 4	0,900	0,308	Valid
	- Indikator 5	0,826	0,308	Valid
5.	Sarana-Prasarana			
	- Indikator 1	0,873	0,308	Valid
	- Indikator 2	0,885	0,308	Valid
	- Indikator 3	0,828	0,308	Valid
	- Indikator 4	0,845	0,308	Valid
	- Indikator 5	0,810	0,308	Valid
6.	Kepuasan			
	- Indikator 1	0,973	0,308	Valid
	- Indikator 2	0,961	0,308	Valid
	- Indikator 3	0,952	0,308	Valid
	- Indikator 4	0,989	0,308	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini memiliki nilai korelasi di atas 0,308. Hasil ini menunjukkan bahwa semua indikator pengukuran variabel dapat dianggap valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha. Hasil pengujian untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 4.12 di bawah ini:

TABEL 4 12 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
Keandalan	0,874	Reliabel
Daya Tanggap	0,823	Reliabel
Jaminan	0,761	Reliabel
Empati	0,874	Reliabel
Sarana Prasarana	0,895	Reliabel
Kepuasan Jemaah	0,978	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

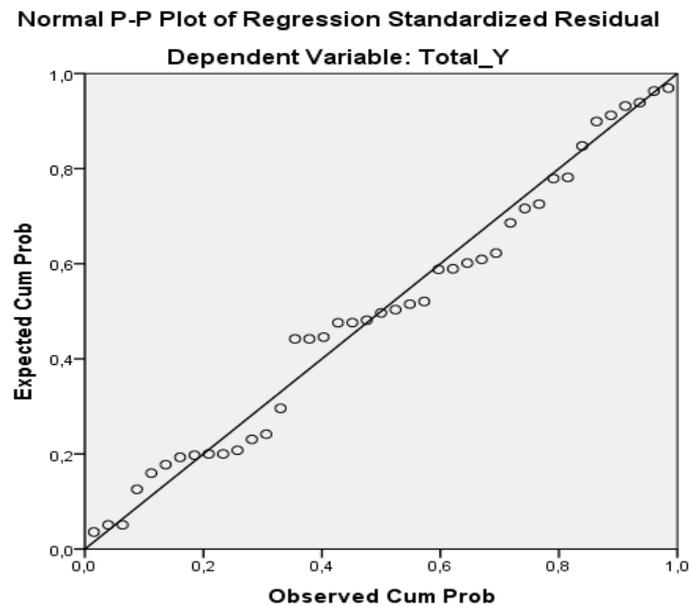
Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki koefisien Cronbach Alpha yang cukup tinggi, yaitu diatas 0,6. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua konsep pengukuran untuk setiap variabel dalam kuesioner tersebut dapat dianggap reliabel.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan pada residual regresi dengan menggunakan grafik P-P Plot. Data yang normal ditunjukkan oleh titik-titik yang tersebar tidak jauh dari garis diagonal. Selain itu, tampilan grafik histogram dari residualnya juga dapat terlihat. Hasil analisis regresi linier dengan grafik P-P Plot dan tampilan histogram residual error model regresi dalam penelitian ini menunjukkan pola grafik yang normal.

GAMBAR 4 4 Pengujian Normalitas dengan Normal P-P Plot



TABEL 4 13 Pengujian Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			41
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	,40912591	
Most Extreme Differences	Absolute	,097	
	Positive	,090	
	Negative	-,097	
Test Statistic			,097
Asymp. Sig. (2-tailed)			,200 ^{c,d}
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,809 ^e
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,799
		Upper Bound	,819

a. Uji Multikolinearitas

Pengujian Multikoleniaritas dilakukan dengan memeriksa nilai VIF dari suatu variabel, yang mengindikasikan adanya gejala multikolinearitas. Tingginya nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) pada variabel independen dalam model regresi menunjukkan adanya masalah tersebut. Menurut Imam Ghozali, gejala multikolinearitas tidak terjadi jika nilai tolerance lebih besar dari 0,100 dan nilai VIF kurang dari 10,00. Nilai VIF untuk variabel independen dalam model regresi adalah sebagai berikut:

TABEL 4 14 Pengujian Multikoleniaritas

Variabel	VIF	Keterangan
Keandalan	2,523	Tidak Multikolonier
Daya Tanggap	4,366	Tidak Multikolonier
Jaminan	3,707	Tidak Multikolonier
Empati	5,149	Tidak Multikolonier
Sarana-Prasarana	4,198	Tidak Multikolonier

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2023

Hasil pengujian yang terdapat pada Tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa nilai VIF untuk semua variabel independen adalah di bawah 10. Hal ini menandakan bahwa variabel-variabel penelitian tidak menunjukkan gejala multikolinearitas dalam model regresi.

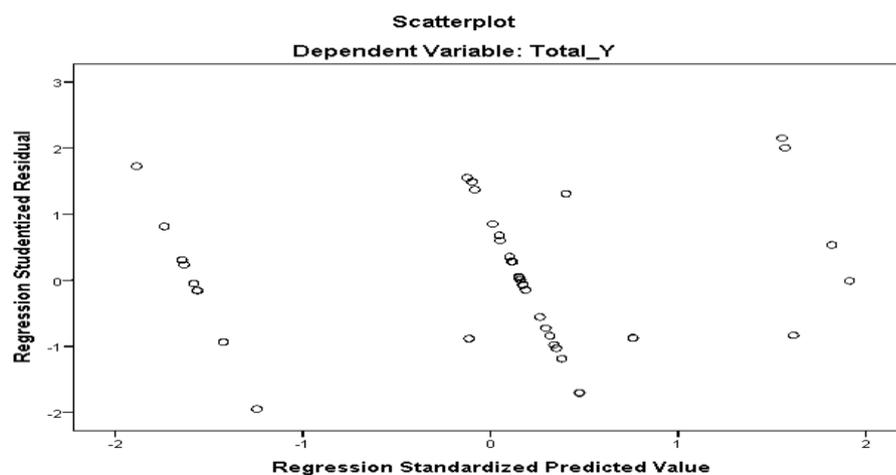
c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menentukan apakah dalam model regresi terdapat ketidakseimbangan varian residual antara satu dengan yang lainnya. Jika varian residual dari pengamatan tetap sama, maka disebut homoskedastisitas; sebaliknya, jika varian residualnya berbeda,

maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik menunjukkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut: heteroskedastisitas dianggap tidak terjadi jika pada *scatterplot* tidak terlihat pola yang jelas (seperti pola bergelombang yang melebar dan kemudian menyempit), serta titik-titik data tersebar secara acak di atas dan di bawah garis 0 pada sumbu Y.

Untuk mengidentifikasi adanya gejala heteroskedastisitas, dapat digunakan grafik heteroskedastisitas yang menunjukkan hubungan antara nilai prediksi variabel terikat dan variabel bebas. Dari scatterplots di bawah ini, terlihat bahwa titik-titik tersebar secara acak dan merata baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu y. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi tersebut cocok digunakan dalam pengujian. Seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.

GAMBAR 4 5 Pengujian Heteroskedastisitas



c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi atau korelasi yang terjadi antar residual pada pengamatan lain dalam model regresi. Penelitian ini menggunakan alat uji autokorelasi yaitu *Run-test*.

Run-test merupakan bagian dari statistik non-parametrik yang dapat digunakan untuk menguji apakah terdapat korelasi yang tinggi antar residu atau tidak. Berikut hasil data *run-test* pada penelitian ini:

TABEL 4 15 Uji Autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-,00377
Cases < Test Value	20
Cases >= Test Value	21
Total Cases	41
Number of Runs	20
Z	-,313
Asymp. Sig. (2-tailed)	,755

a. Median

Tabel 4.15 diatas menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* dengan nilainya adalah 0,755 lebih besar dari 0,05. Jadi, data penggunaannya cukup acak sehingga tidak ada masalah autokorelasi pada data yang diuji.

6. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atau rumusan masalah dalam penelitian. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi Pearson. Setelah diketahui koefisien korelasinya, dilakukan

penelitian signifikansi yang fungsinya untuk digeneralisasikan pada populasi. Rumusan hipotesis dalam penelitian ini:

H₀: Kualitas pelayanan dari jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jemaah haji

H_a: Kualitas pelayanan dari jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jemaah haji

a. Uji Korelasi

1) Koefisien Korelasi (R) Keandalan (*Reliability*) Dengan Kepuasan Jemaah Haji

TABEL 4 16 Korelasi Keandalan Terhadap Kepuasan

Correlations			
		Kehandalan	Kepuasan
Kehandalan	Pearson Correlation	1	,749**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	41	41
Kepuasan	Pearson Correlation	,749**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	41	41

Tabel 4.16 menunjukkan nilai signifikansi antara variabel reliabilitas (X1) dan variabel kepuasan (Y) sebesar $0,000 < 0,05$. Ini mengindikasikan adanya hubungan antara kedua variabel, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,749, yang tergolong tinggi. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara variabel reliabilitas dan variabel kepuasan. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif antara keandalan petugas SISKOHAT dan kepuasan jemaah haji, yang berarti semakin tinggi kualitas keandalan, semakin Tinggi pula kepuasan jemaah haji

2) Koefisien Korelasi (R) Daya Tanggap (Responsiviness) Dengan Kepuasan Jemaah Haji

TABEL 4 17 Korelasi Daya Tanggap Terhadap Kepuasan

Correlations			
		Daya tanggap	Kepuasan
Daya tanggap	Pearson Correlation	1	,892**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	41	41
Kepuasan	Pearson Correlation	,892**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	41	41

Tabel 4.17 menunjukkan nilai signifikansi antara variabel daya tanggap (X2) dan variabel kepuasan (Y) sebesar $0,000 < 0,05$. Ini mengindikasikan adanya hubungan antara kedua variabel, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,892, yang tergolong sangat tinggi. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara variabel daya tanggap dan variabel kepuasan. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif antara daya tanggap dan kepuasan jemaah haji, yang berarti semakin tinggi kualitas daya tanggap, semakin tinggi pula kepuasan jemaah haji.

3) Koefisien Korelasi (R) Jaminan (Assurance) Dengan Kepuasan Jemaah Haji

TABEL 4 18 Korelasi Jaminan Terhadap Kepuasan

Correlations			
		Jaminan	Kepuasan
Jaminan	Pearson Correlation	1	,883**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	41	41
Kepuasan	Pearson Correlation	,883**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	41	41

Tabel 4.18 menunjukkan nilai signifikansi antara variabel jaminan (X3) dan variabel kepuasan (Y) sebesar $0,000 < 0,05$. Ini mengindikasikan adanya hubungan antara kedua variabel, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,883, yang tergolong sangat tinggi. Ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara variabel jaminan dan variabel kepuasan. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif antara jaminan dan kepuasan jemaah haji, yang berarti semakin tinggi kualitas jaminan, semakin tinggi pula kepuasan jemaah haji.

4) Koefisien Korelasi (R) Empati (Empathy) Terhadap Kepuasan Jemaah Haji

TABEL 4 19 Korelasi Empati Terhadap Kepuasan

Correlations			
		Empati	Kepuasan
Empati	Pearson Correlation	1	,952**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	41	41
Kepuasan	Pearson Correlation	,952**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	41	41

Tabel 4.19 menunjukkan nilai signifikansi antara variabel empati (X4) dan variabel kepuasan (Y) sebesar $0,000 < 0,05$. Ini mengindikasikan adanya hubungan antara kedua variabel, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,952, yang tergolong sangat tinggi. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara variabel empati dan variabel kepuasan. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang positif antara empati dan kepuasan jemaah haji, yang berarti semakin tinggi kualitas empati, semakin tinggi pula kepuasan jemaah haji.

5) Koefisien Korelasi (R) Sarana-Prasarana (Tangible) Terhadap Kepuasan Jemaah Haji

TABEL 4 20 Korelasi Sarana-prasarana Terhadap Kepuasan

Correlations			
		Sarana prasarana	Kepuasan
Sarana prasarana	Pearson Correlation	1	,853**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	41	41
Kepuasan	Pearson Correlation	,853**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	41	41

Tabel 4.20 menunjukkan nilai signifikansi antara variabel sarana-prasarana (X5) dan variabel kepuasan (Y) sebesar $0,000 < 0,05$. Ini mengindikasikan adanya hubungan antara kedua variabel, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,853, yang tergolong sangat tinggi. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara variabel sarana-prasarana dan variabel kepuasan. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel sarana-prasarana dan kepuasan jemaah haji, yang berarti semakin tinggi kualitas sarana-prasarana, semakin tinggi pula kepuasan jemaah haji.

b. Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil regresi penelitian yang dilakukan dengan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut:

TABEL 4 21 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,054	,470		2,245	,031		
	Kehandalan	,116	,057	,096	2,036	,049	,396	2,523
	Daya tanggap	,121	,041	,184	2,958	,006	,229	4,366
	Asuransi	,195	,045	,251	4,367	,000	,270	3,707
	Empati	,360	,049	,496	7,335	,000	,194	5,149
	Sarana prasarana	,034	,045	,046	,750	,458	,238	4,198

Berdasarkan Tabel 4.21, dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 1.054 + 0,116X_1 + 0,121 X_2 + 0,196 X_3 + 0,360 X_4 + 0,034 X_5$$

Dari persamaan di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi reliabilitas (X1) memiliki nilai regresi sebesar 0,116. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan nilai akan menyebabkan peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,116, yang mencerminkan adanya hubungan positif; semakin tinggi kualitas keandalan, semakin

tinggi pula kepuasan jemaah. Sementara itu, variabel daya tanggap (X2) memiliki nilai 0,121, yang berarti setiap penambahan nilai akan mengakibatkan peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,121. Ini juga menunjukkan hubungan positif, yaitu semakin tinggi daya tanggap, semakin tinggi pula kepuasan jemaah.

Variabel jaminan (X3) memiliki nilai regresi sebesar 0,196, yang berarti setiap penambahan nilai akan menyebabkan peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,196. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas jaminan, semakin tinggi pula kepuasan jemaah. Sementara itu, variabel empati (X4) memiliki nilai regresi sebesar 0,360, sehingga setiap penambahan nilai akan mengakibatkan peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,360. Ini berarti semakin tinggi kualitas empati, semakin tinggi pula kepuasan jemaah. Di sisi lain, variabel sarana-prasarana (X5) memiliki nilai regresi sebesar 0,034, yang menunjukkan bahwa setiap penambahan nilai akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,034. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas sarana-prasarana, semakin tinggi pula tingkat kepuasan jemaah.

c. Uji T-Test (Parsial)

Berdasarkan hasil uji T-test yang ditampilkan pada Tabel 4.21, dapat diartikan bahwa nilai untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Nilai t hitung untuk variabel dimensi reliabilitas adalah 2,036 dengan nilai signifikansi sebesar $0,049 < 0,05$. Karena nilai

signifikansi ini lebih rendah dari nilai alpha, maka hipotesis nol (H_0) ditolak. Ini berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel X1 terhadap variabel Y.

Nilai t hitung untuk variabel dimensi daya tanggap adalah 2,958 dengan nilai signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$. Karena nilai signifikansi ini lebih rendah dari nilai alpha, maka hipotesis nol (H_0) ditolak. Ini berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel X2 terhadap variabel Y.

Nilai t hitung untuk variabel dimensi jaminan adalah 4,367 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi ini lebih rendah dari nilai alpha, maka hipotesis nol (H_0) ditolak. Ini berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel X3 terhadap variabel Y.

Nilai t hitung untuk variabel dimensi empati adalah 7,335 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi ini lebih rendah dari nilai alpha, maka hipotesis nol (H_0) ditolak. Ini berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel X4 terhadap variabel Y.

Nilai t hitung untuk variabel dimensi sarana-prasarana adalah 0,750 dengan nilai signifikansi sebesar $0,458 > 0,05$. Karena nilai signifikansi ini lebih tinggi dari nilai alpha, maka hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Ini berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel X5 terhadap variabel Y. Hal ini menunjukkan bahwa jemaah

haji di Tanah Bumbu tidak terlalu mengutamakan sarana dan prasarana yang tersedia di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

$H_0 : \beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan jemaah haji.

$H_a : \beta \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah haji.

Dari hasil hipotesis di atas, dapat disimpulkan bahwa H_a untuk variabel reliabilitas (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan jemaah haji, dengan nilai signifikansi sebesar 0,049. Ini berarti H_a diterima dan H_0 ditolak. Sedangkan untuk variabel daya tanggap (X2), nilai signifikan yang diperoleh adalah 0,006, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Variabel jaminan (X3) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Untuk variabel empati (X4), nilai signifikansi juga sebesar 0,000, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Namun, untuk variabel sarana-prasarana (X5), nilai signifikansi sebesar 0,458 menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak.

Berikut Perbandingan t hitung dengan t tabel

TABEL 4 22 Perbandingan t hitung dengan t tabel

Variabel Bebas	t Hitung	t Tabel ($\alpha=0.05$)	Keputusan
X1 (Reliability)	3,036	2,03	Signifikan
X2 (Responsiveness)	2,958	2,03	Signifikan
X3 (Assurance)	4,367	2,03	Signifikan
X4 (Empathy)	7,335	2,03	Signifikan
X5 (Tangibles)	0,750	2,03	Tidak Signifikan

Berdasarkan hasil uji t di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel ****Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), dan Empathy (X4)**** memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jemaah haji karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel (2,03). Sementara itu, variabel ****Tangibles (X5)**** tidak memiliki pengaruh yang signifikan karena nilai t hitung lebih kecil dari t tabel.

Dengan demikian, sebagian besar dimensi kualitas pelayanan SSKOHAT Seksi PHU memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

d. Uji F

Dari hasil perhitungan regresi secara bersamaan, diperoleh data yang ditampilkan pada tabel berikut:

TABEL 4 23 Hasil Analisis Regresi Secara Bersama-sama

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	208,817	5	41,763	218,318	,000 ^b
	Residual	6,695	35	,191		
	Total	215,512	40			

Untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen, dilakukan uji F. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung = 218,318 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama, variabel keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah. Di sisi lain, variabel

sarana-prasarana menunjukkan nilai t sebesar 0,750 dengan signifikansi 0,458, yang berarti tidak dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh pelayanan terhadap kepuasan jemaah secara simultan.

e. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ini diperoleh dari nilai *R square*.

TABEL 4 24 Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,984 ^a	,969	,964	,437

Dari hasil perhitungan regresi diatas, diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,969. Ini menunjukkan bahwa 96,9% kepuasan jemaah dipengaruhi oleh variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan sarana prasarana (variabel independen) yang dapat menjelaskan variabel dependen (variabel Y). Sementara itu, sisa 3,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain diluar lingkup penelitian ini.

f. Uji Variabel Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif

Sumbangan efektif (SE) dan Sumbangan Relatif (SR) adalah ukuran yang digunakan untuk menghitung Frekuensi (%) dari setiap variabel independen berdasarkan hasil regresi linier yang telah dilakukan sebelumnya. Ukuran ini digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap,

jaminan, empati dan sarana-prasarana terhadap kepuasan jemaah haji secara parsial, melalui analisis regresi linier berganda yang dilakukan sebelumnya. Hasil perhitungan ini kemudian dimasukkan ke dalam rumus berikut:

TABEL 4 25 Hasil Perhitungan Sumbangan Efektif

Variabel	Koefisien Regresi (BETA)	Koefisien Korelasi	Betax X rxy X 100%
Keandalan	0,096	0,749	7,19
Daya tanggap	0,184	0,892	16,41
Jaminan	0,251	0,883	22,16
Empati	0,496	0,952	47,21
Sarana-prasarana	0,046	0,853	3,92
<i>Rsquare</i>			96,89

TABEL 4 26 Hasil Perhitungan Sumbangan Relatif

Variabel	Sumbangan Efektif	Rsquare	Sumbangan Relatif
Keandalan	7,19	96,89	7,42
Daya tanggap	16,41	96,89	16,93
Jaminan	22,16	96,89	22,87
Empati	47,21	96,89	48,72
Sarana-prasarana	3,92	96,89	4,04
Total			100

Berdasarkan hasil yang tercantum pada tabel 4.24, dapat disimpulkan bahwa sumbangan efektif dari variabel reliabilitas terhadap kepuasan jemaah haji adalah 7,19%, sedangkan sumbangan variabel daya tanggap sebesar 16,41%, variabel jaminan 22,16%, variabel empati 47,21%, dan variabel sarana-prasarana 3,92%. Dari hasil tersebut, terlihat bahwa variabel empati adalah yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan jemaah haji, dengan

total sumbangan efektif mencapai 96,89 atau 96,9%, yang sesuai dengan koefisien determinasi (*Rsquare*).

Dalam tabel 4.25, diperoleh informasi bahwa sumbangan relatif (SR) variabel reliabilitas terhadap kepuasan jemaah haji adalah 7,42%, sumbangan variabel daya tanggap sebesar 16,93%. Sumbangan variabel jaminan mencapai 22,87%, sumbangan variabel empati adalah 48,72%, dan sumbangan variabel sarana prasarana sebesar 4,04%. Total sumbangan relatif (SR) adalah 100 atau setara dengan 1.

B. Pembahasan

Kepuasan pelanggan atau konsumen didefinisikan sebagai tingkat dimana harapan pelanggan berhubungan dengan kinerja yang mereka rasakan dari produk atau layanan. Kesenjangan antara kinerja yang dipersepsi dan harapan mereka menentukan tingkat kepuasan; kekecewaan muncul bila kinerja lebih rendah dari ekspektasi, sementara kepuasan atau bahkan kegembiraan tercapai bila kinerja memenuhi atau melampaui ekspektasi tersebut. Kepuasan ini bukan hanya meningkatkan kesetiaan pelanggan dan membuat mereka kurang sensitif terhadap harga, tetapi juga mengarah pada ulasan positif yang dapat menguntungkan citra perusahaan.

Pada konteks yang lebih spesifik, Jasa Layanan SSKOHAT Seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu memegang peranan penting dalam pengelolaan kepuasan jemaah haji. Sebagai penyedia layanan publik di sektor keagamaan, instansi ini berfokus pada penciptaan nilai melalui penyediaan layanan yang tidak hanya mencukupi tetapi juga melebihi harapan

konsumen untuk menekankan pada retensi pelanggan serta peningkatan kualitas layanan yang terus menerus. Dengan strategi ini, mereka bermaksud untuk mendapatkan kepercayaan dan loyalitas dari para jemaah, sekaligus memastikan bahwa mereka menerima pengalaman yang mengesankan dan memuaskan selama proses ibadah haji.

Peningkatan kepuasan pelanggan atau para jemaah haji tergantung pada langkah-langkah yang diambil untuk memenuhi serta melampaui tuntutan dan harapan mereka. Usaha ini mencakup pemberian layanan yang memadai dan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh mereka. Dalam konteks lembaga atau korporasi, seperti Kementerian Agama di Kabupaten Tanah Bumbu, kualitas layanan diterjemahkan menjadi cerminan efektivitas organisasi dalam melayani klien atau jemaah haji. Temuan riset mengindikasikan bahwa dimensi kualitas layanan memegang peranan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan jemaah haji. Dengan demikian, kualitas layanan yang tinggi dapat memicu tingkat kepuasan yang lebih besar.

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan yang dianalisis didasarkan pada beberapa faktor, yaitu keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), dan Sarana-prasarana (Tangible) yaitu penampilan fasilitas fisik.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan hasil yang positif. Analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu secara umum baik. Hal ini tercermin dari banyaknya responden yang memberikan tanggapan positif terkait

kepuasan terhadap setiap variabel penelitian. Dari hasil tersebut, diketahui bahwa 4 dari 5 kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah haji.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini telah diolah sesuai dengan tahapan dan ketentuan yang ditetapkan. Hasil dari pengolahan data tersebut menentukan apakah hipotesis yang diajukan oleh peneliti diterima atau ditolak.

1. Analisis Kualitas pelayanan Regresi Linier Berganda

Langkah-langkah berikutnya dilakukan dengan menghitung persamaan regresi linier berganda, dan diperoleh hasil persamaan tersebut: $Y = 1.054 + 0,116 X_1 + 0,121 X_2 + 0,196 X_3 + 0,360 X_4 + 0,034 X_5$

a. Kualitas Pelayanan Regresi Linier Berganda Variabel Keandalan (X1)

Dari persamaan regresi di atas, terlihat bahwa variabel dimensi keandalan mempunyai nilai regresi sebesar 0,116. Artinya, setiap peningkatan nilai keandalan akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,116. Hal ini menunjukkan adanya hubungan positif, yaitu semakin tinggi keandalan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan jemaah haji. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa keandalan pegawai atau petugas jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tercermin dari kemampuan mereka memberikan pelayanan yang akurat, cepat dan terpercaya.

b. Kualitas Pelayanan Regresi Linier Berganda Variabel Daya Tanggap (X2)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dimensi daya tanggap memiliki nilai regresi sebesar 0,121. Dengan demikian, setiap peningkatan nilai pada dimensi daya tanggap akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,121, yang menunjukkan adanya hubungan positif yaitu: semakin tinggi kualitas daya tanggap, semakin tinggi pula kepuasan jemaah haji. Temuan ini memberikan bukti empiris bahwa daya tanggap pegawai atau petugas jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tercermin dalam kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan yang memadai serta kesediaan untuk membantu jemaah haji dengan layanan yang cepat dan akurat.

c. Kualitas Pelayanan Regresi Linier Berganda Variabel Jaminan (X3)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dimensi jaminan memiliki nilai regresi sebesar 0,196. Dengan demikian, setiap peningkatan nilai jaminan akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,196, yang menunjukkan adanya hubungan positif yaitu: semakin tinggi kualitas jaminan, semakin tinggi pula kepuasan jemaah haji. Temuan ini memberikan bukti empiris bahwa jaminan dari pegawai atau petugas jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu terlihat dari kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sopan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan, sehingga dapat membangun kepercayaan dan keyakinan di kalangan jemaah haji.

d. Kualitas Pelayanan Regresi Linier Berganda Variabel Empati (X4)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dimensi empati memiliki nilai regresi sebesar 0,360. Oleh karena itu, setiap peningkatan pada dimensi empati akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,360, yang mengindikasikan adanya hubungan positif yaitu: semakin tinggi kualitas empati, semakin tinggi pula kepuasan jemaah haji. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa pegawai atau petugas jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tercermin dari kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal. Bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual ini ditujukan kepada jemaah haji dengan cara memahami kebutuhan dan keinginan mereka.

e. Kualitas Pelayanan Regresi Linier Berganda Variabel Sarana-prasarana (X5)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dimensi sarana-prasarana memiliki nilai regresi sebesar 0,034. Dengan demikian, setiap peningkatan nilai sarana-prasarana akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,034, yang berarti ada hubungan positif yaitu: semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan jemaah haji. Temuan ini memberikan bukti empiris bahwa sarana-prasarana, atau tampilan fisik penyedia layanan, yaitu Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, yang ditunjukkan melalui fasilitas, peralatan, dan sumber

daya manusia sebagai penyedia layanan, akan memengaruhi kepuasan jemaah haji.

2. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Ibadah Haji terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji secara parsial

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Wyckof dan Parasuraman, dapat disimpulkan bahwa faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah perbedaan antara pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dan pelayanan yang mereka terima atau rasakan.

Selanjutnya, menurut Richard Oliver, kepuasan adalah respons pelanggan terhadap pemenuhan kebutuhannya. Dalam konteks kepuasan jemaah haji, kualitas pelayanan yang baik sangat penting, karena jemaah haji akan merasa puas jika mereka menerima pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Selanjutnya, dilakukan perhitungan Uji T, dan dari perhitungan tersebut diperoleh hasil bahwa:

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keandalan terhadap tingkat Kepuasan Jemaah Haji

Menurut Kotler dan Zeithaml, keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan dengan akurat dan dapat diandalkan. Berdasarkan teori tersebut, dapat diperoleh nilai keandalan kualitas pelayanan yang memengaruhi tingkat kepuasan jemaah haji. Nilai t hitung untuk variabel dimensi keandalan adalah 2,036 dengan signifikansi sebesar $0,049 < 0,05$. Oleh karena itu, hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh signifikan antara kualitas

keandalan dan kepuasan jemaah haji. Hal ini menunjukkan bahwa item pernyataan mengenai kualitas keandalan yang dimiliki oleh petugas jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam penelitian ini dapat mempengaruhi sikap jemaah haji. Jika kinerja pelayanan keandalan jasa layanan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu meningkat atau menurun, maka hal tersebut akan berdampak pada kepuasan jemaah haji, yang mencakup: pemberian informasi yang jelas kepada jemaah haji (Baik jemaah bertanya atau tidak), Keandalan setiap petugas haji dalam pengisian Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), jasa layanan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu memiliki kemampuan dan pengetahuan yang sangat baik dalam mengelola administrasi jemaah haji.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Daya Tanggap terhadap tingkat Kepuasan Jemaah Haji

Menurut Zeithaml dan Kotler, daya tanggap didefinisikan sebagai kemampuan petugas dalam membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Berdasarkan teori tersebut, dapat diperoleh nilai kualitas pelayanan daya tanggap yang memengaruhi tingkat kepuasan jemaah haji. Nilai t hitung untuk variabel dimensi daya tanggap adalah 2,958 dengan signifikansi $0,006 < 0,05$. Hal ini menyebabkan hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara kualitas daya tanggap dan kepuasan jemaah

haji. Ini menunjukkan bahwa item pernyataan mengenai kualitas daya tanggap jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam penelitian ini dapat mempengaruhi sikap jemaah haji, jika kinerja pelayanan daya tanggap jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu meningkat atau menurun, hal ini akan berdampak pada kepuasan jemaah haji. Yang mencakup: kecakapan dan kemampuan staff haji untuk merespons pertanyaan dan keluhan jemaah dengan cepat, keterampilan dalam memberikan solusi yang baik dan bijaksana, serta kesiapan petugas dalam mengatur pemberangkatan jemaah haji ke asrama dan pemulangan mereka dari asrama ke daerah asal. Selain itu, kesigapan petugas dalam membantu dan memberikan solusi terkait masalah administrasi yang dihadapi oleh jemaah juga berperan penting. Pegawai atau petugas di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu selalu memberikan informasi kepada jemaah yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji.

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jaminan terhadap tingkat Kepuasan Jemaah Haji

Menurut Rangkuti dan kotler, jaminan didefinisikan sebagai pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan konsumen. Berdasarkan teori tersebut, dapat diperoleh nilai-nilai yang memengaruhi kualitas pelayanan jaminan terhadap kepuasan jemaah haji. Nilai t hitung untuk variabel dimensi jaminan adalah 4,367 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Hal ini menyebabkan hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas jaminan dan kepuasan jemaah haji. Ini menunjukkan bahwa item pernyataan mengenai kualitas jaminan jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam penelitian ini dapat memengaruhi sikap jemaah haji. Jika kinerja pelayanan *assurance* (jaminan) oleh jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu meningkat atau menurun, hal ini akan memengaruhi kepuasan jemaah, termasuk: bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen jemaah haji, kenyamanan jemaah, serta kepastian keberangkatan dan kepulangan jemaah yang dikoordinasikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Selain itu, perilaku dan tutur kata petugas yang sopan serta mudah dipahami oleh jemaah juga sangat berpengaruh. Pegawai atau petugas SISKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu memberikan jaminan yang jelas jika jemaah gagal berangkat.

d. Pengaruh Kualitas Pelayanan Empati terhadap tingkat Kepuasan Jemaah Haji

Menurut Kotler, empati adalah sikap peduli yang menunjukkan perhatian tulus secara individual kepada pelanggan dengan memahami keinginan konsumen. Sehingga dapat diperoleh nilai-nilai yang memengaruhi kualitas pelayanan empati terhadap kepuasan jemaah haji. Nilai t hitung untuk variabel dimensi empati adalah 7,335 dengan

signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti terdapat pengaruh signifikan antara kualitas empati dan kepuasan jemaah haji. Hal ini menunjukkan bahwa item pernyataan mengenai kualitas empati pegawai jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam penelitian ini dapat memengaruhi sikap jemaah haji. Jika kinerja pelayanan empati meningkat atau menurun, maka akan berdampak pada kepuasan jemaah haji. Aspek tersebut meliputi pemberian pelayanan yang ramah, perhatian individual kepada jemaah, serta kemudahan jemaah dalam mengurus dokumen pendaftaran dan persyaratan haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Selain itu, pegawai atau petugas SISKOHAT Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu bersikap sopan dan peduli terhadap jemaah, serta memberikan perhatian tanpa membedakan strata jemaah.

e. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sarana-prasarana terhadap tingkat Kepuasan Jemaah Haji

Menurut Kotler dan Zeithaml, sarana-prasarana didefinisikan sebagai penampakan fasilitas fisik, yang mencakup peralatan kantor, ruang tunggu, personal, dan komunikasi. Berdasarkan teori tersebut, nilai-nilai yang memengaruhi kualitas pelayanan haji terhadap kepuasan jemaah dapat diidentifikasi. Nilai t hitung untuk variabel dimensi sarana-prasarana adalah $0,750$ dengan signifikansi $0,458 > 0,05$. Oleh karena itu, maka H_a ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel dimensi sarana-prasarana dan variabel kepuasan. Hal ini

menunjukkan bahwa sarana-prasarana Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, yang mencakup kebersihan ruangan SISKOHAT, kelengkapan fasilitas, dan sarana yang diperlukan oleh jemaah haji, serta kondisi prasarana pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu termasuk ruang tunggu, tempat parkir, kamar kecil/toilet, mushola/masjid sudah memadai. Selain itu, perlengkapan atribut jemaah haji, seperti buku bimbingan, koper, tas jinjing/dokumen, seragam, gelang identitas, dibagikan dalam kondisi baik dan layak. Namun, semua ini tidak memengaruhi sikap jemaah haji, yang disebabkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu bidang jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU sebagai *Operational Support System* (Sistem Pendukung Operasional) dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.

3. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap tingkat Kepuasan Jemaah Haji secara Simultan

Selanjutnya, dilakukan perhitungan uji F. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa nilai F hitung = 218.318, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jemaah haji. Namun, item pernyataan untuk variabel sarana-prasarana dalam penelitian ini tidak dapat digunakan untuk memberikan kontribusi pengaruh secara simultan terhadap kepuasan.

4. Analisis Tingkat Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah Haji

Tingkat pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) dapat diketahui melalui uji koefisien determinasi. Dari perhitungan yang dilakukan, diperoleh angka *R square* sebesar 0,969, yang menunjukkan bahwa koefisien determinasi adalah 96,9%. Ini berarti bahwa 96,9% kepuasan jemaah dipengaruhi oleh variabel dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan sarana-prasarana. Dengan kata lain, variabel bebas (independen) dapat menjelaskan variabel terikat (dependen) tersebut, sementara sisanya sebesar 3,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

5. Analisis Indeks Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah Haji

Berdasarkan tabel indeks kepuasan dengan 41 responden jemaah haji di Kabupaten Tanah Bumbu, dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Pada Variabel Keandalan

Pada variabel keandalan, terdapat 13 poin atau 31,7% pada skala cukup setuju “CS”, ditemukan di kolom variabel keandalan pada pernyataan nomor 1, yang menjelaskan tentang Pengetahuan dan keterampilan staff jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU dalam menyampaikan informasi terkait pendaftaran, pelunasan, hingga pemberangkatan, selain itu, 27 poin atau sebesar 65,8% ditemukan pada skala setuju “S”, di pernyataan nomor 2, yang menyebutkan bahwa staff memberikan informasi yang jelas kepada jemaah haji (baik jemaah bertanya atau tidak), sebanyak 7 poin, atau sebesar 17%, terdapat di skala sangat setuju “SS” pada pernyataan nomor 3, yang menggambarkan

keandalan staff haji dalam pengisian sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT).

b. Pada Variabel Daya Tanggap

Pada variabel daya tanggap, terdapat 2 poin atau 4,8%, pada skala sangat tidak setuju “STS”, pada pernyataan nomor 1, yang menjelaskan tentang kecakapan dan kemampuan staff jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU dalam merespons pertanyaan dan keluhan jemaah haji dengan cepat, sementara itu, 26 poin atau 63,4% terdapat pada skala setuju “S”, pada pernyataan nomor 2, yang menyatakan adanya keterampilan dalam memberikan solusi yang baik dan bijaksana kepada jemaah haji, dan 16 poin atau sebesar 39%, terdapat pada skala sangat setuju “SS”, pada pernyataan nomor 1 yang menggambarkan kecakapan dan kemampuan staff haji dalam merespons pertanyaan dan keluhan jemaah haji.

c. Pada Variabel Jaminan

Pada variabel jaminan, terdapat 2 poin atau 4,8%, pada skala sangat tidak setuju “STS”, yaitu pada pernyataan nomor 1, yang membahas tanggung jawab terhadap keamanan dokumen haji, sementara itu, 8 poin lainnya atau sebesar 19,5% terdapat pada skala tidak setuju “TS” yaitu pada pernyataan nomor 5, yang menjelaskan tentang petugas jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yang memberikan jaminan jelas ketika jemaah gagal berangkat. Selain itu, 13 poin lainnya atau 31,7% juga ditemukan pada skala cukup setuju “CS” pada pernyataan nomor 4, yang menyatakan bahwa staff

bertanggung jawab atas keamanan dokumen haji. Sementara itu, 27 poin atau 65,8%, terdapat pada skala setuju “S” di pernyataan nomor 1, yang menyebutkan adanya pemberian pelayanan dan arahan dengan sikap yang baik. Selain itu, 27 poin juga ada pada pernyataan nomor 2, yang menjelaskan kelancaran komunikasi antara jemaah dan staff haji. Sebanyak 8 poin lainnya, atau 19,5%, terdapat pada skala sangat setuju “SS” pada pernyataan nomor 3, yang menjelaskan bahwa staff bertanggung jawab atas keamanan dokumen jemaah haji.

d. Pada Variabel Empati

Pada variabel empati, terdapat 6 poin atau 14,6% pada skala tidak setuju “TS”, pada pernyataan nomor 3, yang membahas kemudahan jemaah dalam mengurus dokumen pendaftaran dan persyaratan haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Sebanyak 12 poin atau 29,3% lainnya ditemukan pada skala cukup setuju “CS”, pada pernyataan nomor 1, yang menjelaskan tentang pelayanan staff terkait kelengkapan dokumen-dokumen yang harus dibawa. Sementara itu, 11 poin atau 26,8% juga terdapat pada skala cukup setuju “CS”, pada pernyataan nomor 5, yang menyebutkan bahwa pegawai atau petugas jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu ramah dan murah senyum. Sementara itu, 8 poin atau sebesar 19,5% terdapat pada skala sangat setuju “SS” pada pernyataan nomor 5, yang menyatakan bahwa pegawai SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu bersikap ramah dan senantiasa tersenyum.

e. Pada Variabel Sarana-prasarana

Pada variabel sarana-prasarana, terdapat 6 poin atau 14,6%, pada skala tidak setuju “TS”, pada pernyataan nomor 2, yang menjelaskan mengenai kelengkapan fasilitas yang diperlukan oleh jemaah haji. Selain itu, 11 poin atau 26,8% ditemukan pada skala cukup setuju “CS” pada pernyataan nomor 3, yang menjelaskan bahwa prasarana pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, seperti ruang tunggu, tempat parkir, kamar kecil atau toilet, mushola atau masjid sudah memadai. Selain itu, sebesar 28 poin atau 68,1% terdapat pada skala setuju “S”, tepatnya pada pernyataan nomor 4, yang menyatakan bahwa perlengkapan atribut haji lengkap seperti buku bimbingan, koper, tas jinjing/dokumen, seragam, dan gelang identitas, sudah tersedia.

f. Pada Kolom Kepuasan

Pada kolom kepuasan, terdapat 27 poin atau 65,8% pada skala setuju “S” pada pernyataan nomor 3 yang menjelaskan tentang ketepatan waktu dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Sementara itu, sebanyak 26 poin atau 63,4% lainnya juga ditemukan pada skala setuju “S” pada pernyataan nomor 1, yang menyatakan bahwa jemaah haji merasa mudah dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Lainnya, sebanyak 7 poin atau sebesar 17%, terdapat pada skala sangat setuju “SS” pada pernyataan nomor 2, yang menyatakan bahwa

pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu sesuai dengan harapan jemaah.

6. Variabel Yang Paling Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji

Dari hasil sumbangan efektif, diketahui bahwa pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) adalah sebagai berikut: variabel keandalan (X1) memberikan sumbangan sebesar 7,19% terhadap kepuasan jemaah haji, variabel daya tanggap (X2) sebesar 16,41%, variabel jaminan (X3) sebesar 22,16%, variabel empati (X4) sebesar 47,21%, variabel sarana-prasarana (X5) sebesar 3,92% terhadap kepuasan jemaah haji.

Hasil di atas menunjukkan bahwa variabel yang mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan jemaah haji adalah variabel empati, jaminan, dan daya tanggap. Sementara itu, variabel keandalan dan sarana-prasarana tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap pengambilan keputusan terkait tingkat kepuasan jemaah haji. Hal ini mengindikasikan bahwa jemaah haji di Tanah Bumbu sangat membutuhkan perhatian, kemudahan, kepedulian, ketepatan, dan kesigapan petugas dalam memberikan layanan tanpa membedakan strata jemaah dan dengan bersikap sopan. Sedangkan untuk keandalan dan sarana-prasarana, jemaah haji tidak terlalu memprioritaskan keandalan dari petugas dan tidak terlalu menganggap penting fasilitas yang tersedia di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu