

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Implementasi Program Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Haji (Studi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar)" ini ditulis oleh Prestika Putri Swandani, NIM 126407212079, dengan pembimbing Dr. Qomarul Huda, M.Ag.

Kata Kunci: SISKOHAT, Pelayanan Haji, Kualitas Layanan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah calon jemaah haji dan kebutuhan akan layanan yang cepat dan terintegrasi. Kementerian Agama merespons hal ini dengan mengembangkan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Sistem ini mencakup pendaftaran, pembatalan, monitoring bio visa, serta integrasi dengan berbagai instansi terkait. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi SISKOHAT dan kontribusinya terhadap peningkatan kualitas layanan haji.

Terdapat dua fokus penelitian, yaitu 1) Bagaimana Implementasi Program Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam meningkatkan kualitas layanan haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar? 2) Apa yang menjadi Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan (Studi pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar)?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus untuk menggambarkan kondisi sebenarnya yang terjadi di lapangan, pengumpulan data dengan wawancara mendalam. Sumber data yang diperoleh adalah data primer yang diperoleh dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan, serta data sekunder yang diperoleh dari buku-buku, jurnal, dan karya ilmiah lainnya. Subjek penelitian adalah Petugas PHU dan jemaah haji.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Implementasi SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Blitar telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan kualitas layanan haji, khususnya dalam hal efisiensi pelayanan, ketepatan data, dan kemudahan akses informasi bagi jemaah. 2) Faktor pendukung implementasi meliputi ketersediaan sistem yang terintegrasi dan dukungan regulasi, sedangkan faktor penghambat mencakup keterbatasan sumber daya manusia, jaringan internet, serta kendala teknis pada sistem.

ABSTRACT

The thesis entitled "Implementation of the Integrated Hajj Information and Computerization System (SISKOHAT) Program in Improving the Quality of Hajj Services (A Study at the Hajj and Umrah Section of the Ministry of Religious Affairs Office, Blitar Regency)" was written by Prestika Putri Swandani, Student NIM 126407212079, with the supervisor Dr. Qomarul Huda, M.Ag.

Keywords: SISKOHAT, Hajj Services, Service Quality

This research is motivated by the increasing number of prospective Hajj pilgrims and the growing need for fast and integrated services. In response, the Ministry of Religious Affairs developed the Integrated Hajj Information and Computerization System (SISKOHAT) to enhance service efficiency and quality. This system covers registration, cancellation, biometric visa monitoring, and integration with various related agencies. The aim of this study is to analyze the implementation of SISKOHAT and its contribution to improving the quality of Hajj services.

There are two research focuses, namely 1) How is the implementation of the Integrated Hajj Information and Computerization System (SISKOHAT) program in improving the quality of Hajj services in the Hajj and Umrah Section of the Blitar District Office of the Ministry of Religion? 2) What are the supporting and inhibiting factors in the implementation of the Integrated Hajj Information and Computerization System (SISKOHAT) program in improving service quality (Study at the Hajj and Umrah Implementation Section of the Blitar District Office of the Ministry of Religion)?

This research uses a qualitative approach with a case study type to describe the actual conditions that occur in the field, data collection with in-depth interviews. The data sources obtained are primary data obtained by conducting interviews, observations and documentation in the field, as well as secondary data obtained from books, journals, and other scientific works. The research subjects were PHU officers and hajj pilgrims.

The results showed that 1) The implementation of SISKOHAT at the Ministry of Religious Affairs of Blitar Regency has been quite effective in improving the quality of Hajj services, especially in terms of service efficiency, data accuracy, and easy access to information for pilgrims. 2) Supporting factors for implementation include the availability of an integrated system and regulatory support, while inhibiting factors include limited human resources, internet networks, and technical constraints on the system.