

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan bagi umat Islam yang mampu secara fisik, finansial, dan mental. Indonesia, sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, memiliki antusiasme tinggi dalam melaksanakan ibadah haji. Dalam konteks Indonesia sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Kementerian Agama Republik Indonesia.²

Dalam upaya memberikan pelayanan pemerintah telah menetapkan beberapa regulasi yang terkait dengan pelaksanaan ibadah haji antara lain Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang mengatur tata kelola serta kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah,³ Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler mengatur mekanisme pendaftaran, pembiayaan, kuota, dan tahapan pelaksanaan haji reguler,⁴ Keputusan Menteri Agama (KMA) No. 494

² Kementerian Agama RI, "Sejarah, Ketentuan, dan Hikmah Disyariatkannya Ibadah Haji", diakses pada 12 Februari 2025, <https://kemenag.go.id/hikmah/sejarah-ketentuan-dan-hikmah-disyariatkannya-ibadah-haji-zjFts>

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia, Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, <https://jdih.kemenag.go.id>

Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji mengatur aspek teknis dalam pelayanan haji, termasuk penerapan sistem digital seperti Siskohat. Secara khusus, PMA No. 14 Tahun 2012 tentang Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Siskohat pertama kali diperkenalkan pada tahun 1995 sebagai bagian dari upaya digitalisasi dalam pengelolaan data jamaah haji⁵ menyatakan bahwa sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan haji.⁶

Sebelum adanya sistem terkomputerisasi, pengelolaan administrasi haji dilakukan secara manual. Hal ini menimbulkan berbagai permasalahan, seperti Keterlambatan pelunasan biaya haji dan pembagian kloter sistem manual yang tidak terintegrasi membuat proses pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) menjadi lambat. Hal ini mengakibatkan pembagian kloter atau kelompok keberangkatan tidak tepat waktu dan tidak transparan. Akibatnya, jemaah sering kebingungan mengenai jadwal keberangkatan mereka. Keterlambatan dalam pendataan jemaah, ketidaksesuaian data, sulitnya proses monitoring, dan lambatnya pelayanan.⁷ Selain itu, koordinasi antara instansi terkait, seperti Kementerian Agama, bank penerima setoran, maskapai penerbangan, dan instansi pemerintah lainnya sering kali tidak berjalan secara optimal karena tidak adanya sistem

⁵ Kementerian Agama RI, "Ditjen PHU Siapkan Digitalisasi Layanan Haji," diakses dari <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/ditjen-PHU-siapkan-digitalisasi-layanan-haji>

⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2022 tentang SISKOHAT.

⁷ Kementerian Agama RI. *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2022*, haji.kemenag.go.id. Diakses dari: https://haji.kemenag.go.id/v5/storage/strapi-cms-landing-page/cms/LAPORAN_KINERJA_DJPHU_2022_d8d4e3ed14.pdf

informasi yang terintegrasi.⁸

Siskohat (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) adalah sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan ibadah haji yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Sistem ini berfungsi untuk mengelola seluruh data perhajian berbasis teknologi informasi dan komunikasi, mencakup pendaftaran, pembayaran, kuota, hingga keberangkatan jemaah haji⁹. Siskohat juga berperan penting dalam sinkronisasi antara calon jemaah, Kemenag, dan perbankan penerima setoran awal dana haji.¹⁰

Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) telah menjadi jantung dalam penyelenggaraan pelayanan jemaah haji di Indonesia. Sistem ini berfungsi sebagai pusat integrasi data dan informasi yang mencakup seluruh proses administrasi dan operasional penyelenggaraan ibadah haji. Mulai dari tahapan pendaftaran calon jemaah, pembatalan keberangkatan, hingga monitoring proses bio visa jemaah, semuanya dikelola secara sistematis melalui Siskohat. Tidak hanya itu, sistem ini juga mencakup pengelolaan jadwal penerbangan, proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah, serta layanan perbankan yang berkaitan dengan pelunasan biaya perjalanan ibadah haji. Dengan adanya Siskohat, transparansi dan efisiensi pelayanan

⁸Kementerian Agama Republik Indonesia, “Siskohat Bertahap Mengalami Penyempurnaan,” dalam *kemenag.go.id*, 28 November 2016, diakses dari <https://kemenag.go.id> pada 28 Mei 2025.

⁹ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Haji, *haji.kemenag.go.id*, diakses 28 Mei 2025.

¹⁰ Kementerian Agama Republik Indonesia, “Siskohat Butuh Revitalisasi, Tak Cuma Jadi Tempat Pendaftaran Haji,” *kemenag.go.id*, diakses 28 Mei 2025, <https://kemenag.go.id/read/siskohat-butuh-revitalisasi-tak-cuma-jadi-tempat-pendaftaran-haji-dbe1a>

haji dapat ditingkatkan secara signifikan, serta meminimalisir terjadinya kesalahan administrasi dan duplikasi data yang sebelumnya sering terjadi pada sistem manual.¹¹

Implementasi Siskohat selaras dengan kelima dimensi dalam teori Servqual, sehingga secara teoritis dapat dikatakan bahwa sistem ini berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan ibadah haji. Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dapat dikaitkan secara langsung dengan teori Servqual, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan) , responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian).

Adapun lima dimensi dalam pengukuran kualitas layanan tersebut dengan siskohat sebagai berikut fitur pendaftaran calon jemaah menunjukkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* karena mampu mencatat data secara akurat serta mempercepat proses administrasi. Pembatalan keberangkatan mencerminkan *empathy* dan *assurance*, karena sistem memudahkan proses tersebut dengan perlakuan yang manusiawi dan menjamin hak-hak jemaah tetap terlindungi. Monitoring proses bio visa jemaah berkaitan dengan *reliability* dan *responsiveness*, mengingat proses ini memastikan data biometrik jemaah dipantau secara real-time dan ditindaklanjuti dengan

¹¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, “Siskohat Bertahap Mengalami Penyempurnaan,” dalam *kemenag.go.id*, 28 November 2016, diakses dari <https://kemenag.go.id> pada 28 Mei 2025.

cepat jika terjadi kendala, sehingga menjamin keandalan dan ketepatan waktu dalam pengurusan visa haji. Jadwal penerbangan mencerminkan *responsiveness* dan *reliability* melalui informasi yang cepat dan dapat dipercaya. Proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah menunjukkan *assurance* karena menjamin kepastian layanan yang terstruktur. Sementara itu, fitur layanan perbankan untuk pelunasan biaya haji menunjukkan *assurance* dan *tangibles* melalui transparansi transaksi keuangan dan yang jelas. Dengan demikian, seluruh fitur dalam SISKOHAT berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan haji sesuai dengan standar dimensi Servqual.

Sebelum adanya Siskohat pendaftaran haji dilakukan dengan 3 tahap yaitu jamaah membuka tabungan haji, Mengisi permohonan haji di Kantor Kementerian Agama, membayar setoran awal di bank untuk mendapatkan nomor porsi haji. Pendaftaran haji ditutup jika kuota haji terpenuhi, tidak adanya daftar tunggu. Setelah adanya Siskohat dilakukan secara online, pendaftaran dilakukan dengan dua tahap yaitu jamaah membuka tabungan haji dan membayar setoran awal. Konfirmasi pendaftaran haji di kantor kementerian dan mendapatkan nomor porsi haji, pendaftaran haji dilakukan sepanjang waktu, adanya daftar tunggu.

Sistem dalam penyelenggaraan ibadah haji semakin berkembang pesat dari waktu ke waktu pada tahun 2010 kementerian agama meluncurkan sistem informasi terbaru nya disebut sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu Siskohat gen-1 Dan pada tahun 2014 kementerian agama kembali meluncurkan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu Siskohat gen-

2 sebagai penyempurnaan yang mana sistem ini diterapkan secara online dan jumlah BPS BPIH semakin bertambah.¹² Sistem ini terus mengalami penyempurnaan, hingga kini mencakup berbagai fitur utama seperti pendaftaran haji berbasis elektronik, monitoring dan evaluasi keberangkatan, sistem pengelolaan visa haji, serta integrasi dengan berbagai lembaga terkait seperti perbankan dan Kementerian Kesehatan.¹³ Salah satu fitur unggulan SISKOHAT yang menjadi ikon peningkatan kualitas pelayanan haji adalah sistem pendaftaran haji terpadu secara daring, yang memungkinkan calon jamaah haji untuk mendaftar dan memantau status keberangkatan mereka secara real-time.¹⁴

Tabel 1. 1 Perbandingan layanan SISKOHAT di Kementerian Agama Kabupaten Blitar

| Aspek Pelayanan | Sebelum SISKOHAT (Manual) | Sesudah SISKOHAT (Terkomputerisasi) |
|-----------------|--|---|
| Pendaftaran | <ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan secara manual di Kantor Kemenag - Data dicatat di buku atau formulir - Rawan kesalahan dan data ganda | <ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan secara online dan real-time - Data masuk ke sistem nasional - Validasi otomatis dan lebih akurat |
| Pembatalan | <ul style="list-style-type: none"> - Pengajuan pembatalan memakan waktu lama - Verifikasi data manual - Pengembalian dana lambat dan tidak transparan | <ul style="list-style-type: none"> - Proses pembatalan cepat melalui sistem - Riwayat dan data jemaah mudah dilacak - Dana dapat dikembalikan lebih cepat dan transparan |

¹² Kementerian Agama RI, "Menag Launching Siskohat Generasi Kedua," Kemenag.go.id, diakses 9 Maret 2025, <https://kemenag.go.id/nasional/menag-launching-siskohat-generasi-kedua-a56rqh>

¹³ Kementerian Agama Republik Indonesia, "SISKOHAT," diakses 5 Maret 2025, <https://kemenag.go.id/tag/siskohat>

¹⁴ Kementerian Agama RI, "Ditjen PHU Siapkan Digitalisasi Layanan Haji," diakses dari <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/ditjen-PHU-siapkan-digitalisasi-layanan-haji>

| | | |
|---|---|---|
| Monitoring Proses Bio Visa | <ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada pemantauan status secara sistematis - Petugas kesulitan melacak progres bio visa | <ul style="list-style-type: none"> - Tersedia fitur monitoring real-time - Petugas dapat langsung melihat status dan kendala - Terintegrasi melalui SISKOHAT |
| Pengelolaan dan Penjadwalan Penerbangan | <ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan secara manual dan lokal - Rentan tumpang tindih jadwal - Sulit menyusun manifest penerbangan secara tepat | <ul style="list-style-type: none"> - Terjadwal otomatis melalui sistem - Data kloter, manifest, dan jadwal penerbangan langsung sinkron dengan pihak maskapai dan bandara |
| Pemberangkatan dan Pemulangan | <ul style="list-style-type: none"> - Banyak keterlambatan akibat miskomunikasi antarinstansi - Tidak ada data real-time untuk pelacakan Jemaah | <ul style="list-style-type: none"> - Lebih teratur dan terkontrol - Data keberangkatan dan kepulangan dapat dipantau secara nasional dan akurat |

Sumber: Bidang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar.¹⁵

Keterbatasan kompetensi staf dalam mengoperasikan SISKOHAT menjadi salah satu tantangan utama dalam implementasi sistem ini di lapangan. Sebagian staf, terutama yang baru ditugaskan melalui proses rotasi atau rolling pegawai, sering kali belum mendapatkan pelatihan yang memadai untuk menguasai fungsi-fungsi dalam SISKOHAT. Padahal, pelatihan teknis dan manajerial merupakan kunci untuk memastikan staf mampu memanfaatkan teknologi secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kurangnya pelatihan atau pembinaan kepada staf tidak hanya mengurangi efektivitas pengoperasian sistem, tetapi juga memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap layanan haji yang

¹⁵ Bidang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar

diberikan.¹⁶.

Kurangnya sosialisasi mengenai Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) kepada masyarakat telah diidentifikasi sebagai salah satu tantangan dalam implementasi sistem ini. Minimnya pemahaman publik mengenai SISKOHAT dapat mengakibatkan calon jemaah haji tidak sepenuhnya memahami prosedur pendaftaran, persyaratan, dan manfaat yang ditawarkan oleh sistem tersebut. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat partisipasi masyarakat dalam program haji dan umroh, serta mengurangi efektivitas SISKOHAT dalam meningkatkan kualitas layanan. Sebagai upaya untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan terkait SISKOHAT, Kementerian Agama telah menyelenggarakan berbagai kegiatan sosialisasi dan bimbingan teknis. Misalnya, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur mengadakan sosialisasi teknis operasional aplikasi SISKOHAT dan informasi haji dalam supporting sistem pendaftaran haji. Kegiatan ini bertujuan untuk mendukung transparansi penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, serta memperbaiki kekurangan dan kelemahan yang ada dalam sistem.¹⁷

Perbaikan pada sistem SISKOHAT dapat dikaitkan dengan lima dimensi kualitas layanan, yaitu reabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*),

¹⁶ Kementerian Agama Kota Banjarmasin, "Kemampuan Teknis TIK Tunjang Pengelolaan SISKOHAT," dalam <https://banjarmasinkota.kemenag.go.id/artikel/kakanmenag%3A-kemampuan-teknis-tik-tunjang-pengelolaan-siskohat>, diakses pada 14 Februari 2025

¹⁷ Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, "Sosialisasi Teknis Operasional Aplikasi SISKOHAT dan Informasi Haji dalam Supporting Sistem Pendaftaran Haji," diakses pada 14 Februari 2025, <https://jatim.kemenag.go.id/berita/360093/sosialisasi-teknis-operasional-aplikasi-siskohat-dan-informasi-haji-dalam-supporting-sistem-pendaftaran-haji>

jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dari segi reabilitas, SISKOHAT perlu memastikan keakuratan data dan konsistensi dalam memberikan layanan kepada jemaah. Daya tanggap ditingkatkan melalui kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan dan pertanyaan jemaah secara real-time. Jaminan tercermin dari peningkatan kompetensi petugas dan keamanan sistem informasi yang menumbuhkan rasa percaya jemaah. Unsur empati terlihat dari penyediaan layanan yang ramah dan memahami kebutuhan individu calon jemaah, termasuk yang memiliki keterbatasan. Sementara itu, bukti fisik mencakup ketersediaan fasilitas pendukung, seperti perangkat komputer dan jaringan yang andal, serta tampilan antarmuka sistem yang mudah diakses dan digunakan oleh petugas maupun jemaah.¹⁸

Selain itu, Kementerian Agama juga menekankan pentingnya pengembangan sumber daya manusia (SDM) pengelola SISKOHAT di daerah. Semakin tinggi pemahaman tentang SISKOHAT, semakin mampu SDM pengelola di daerah menangani berbagai permasalahan yang mungkin timbul dalam operasional sistem.¹⁹ Namun, meskipun berbagai upaya telah dilakukan, tantangan dalam sosialisasi SISKOHAT masih perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut untuk memastikan calon jemaah haji mendapatkan informasi yang komprehensif dan akurat mengenai prosedur dan manfaat

¹⁸ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2016), hlm. 72-75.

¹⁹ Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bali, "Pemantapan Operator SISKOHAT dengan Pengembangan SDM Pengelola SISKOHAT," diakses pada 14 Februari 2025, <https://bali.kemenag.go.id/provinsi/berita/1422/pemantapan-operator-siskohat-dengan-pengembangan-sdm-pengelola-siskohat>

sistem ini.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Faqih Mauludi berjudul “Efektivitas Penggunaan Siskohat dalam Pelayanan Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama RI”, menunjukkan bahwa penerapan SISKOHAT terbukti efektif dalam meningkatkan pelayanan haji, didukung oleh beberapa faktor seperti kecanggihan sistem, infrastruktur teknologi, dan ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten. Namun, penelitian ini juga menemukan adanya faktor penghambat, seperti tantangan teknis dan adaptasi pengguna terhadap sistem yang terus berkembang. Kesimpulan dari skripsi ini menegaskan bahwa SISKOHAT berperan penting dalam pengelolaan haji, tetapi masih memerlukan pembaruan dan optimalisasi lebih lanjut agar semakin efektif dalam mendukung pelayanan haji di Indonesia.²⁰

Gambar 1. 1 Data Indeks Kepuasan Pelayanan Haji



²⁰ Faqih Mauludi, "Efektivitas Penggunaan SISKOHAT dalam Pelayanan Haji pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama RI", Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020.

Sumber: Kementerian Agama RI²¹

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Pelayanan Haji tersebut, diketahui kepuasan jemaah meningkat, salah satunya karena menggunakan SISKOHAT untuk membantu proses pelayanan.²² Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kabupaten Blitar terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan ibadah haji tersebut.²³ Pengaruh tersebut terlihat dari meningkatnya efisiensi dalam pengelolaan data jemaah, kecepatan dalam proses administrasi, serta akurasi informasi yang diterima oleh calon jemaah haji. Melalui pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi, SISKOHAT mampu meminimalisir terjadinya kesalahan data dan keterlambatan pelayanan, sehingga meningkatkan kepuasan jemaah terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, sistem ini juga mempermudah koordinasi antarinstansi terkait.

Masih terdapat keterbatasan dalam penelitian sebelumnya yang umumnya lebih menitik beratkan pada aspek teknis atau kebijakan secara makro. Kajian mengenai implementasi SISKOHAT di daerah dengan pendekatan lima dimensi kualitas layanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha mengisi celah tersebut dengan mengkaji

²¹ Kementerian Agama Republik Indonesia

²² Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH), “Indeks Kepuasan Jemaah Haji 2024 88,20, Sangat Memuaskan,” 20 September 2024, <https://bjph.halal.go.id/detail/indeks-kepuasan-jemaah-haji-2024-88-20-sangat-memuaskan>

²³ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar ”Pelayanan Haji dan Umroh”

implementasi SISKOHAT secara komprehensif berdasarkan pengalaman pengguna layanan, baik dari sisi petugas maupun jemaah. Keunikan dari penelitian ini terletak pada pendekatannya yang menilai efektivitas sistem tidak hanya dari kinerja teknologi, tetapi juga dari dampaknya terhadap kualitas layanan. Kabupaten Blitar dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki dinamika penyelenggaraan haji yang aktif dan telah menerapkan SISKOHAT secara konsisten, sehingga dapat menjadi representasi yang relevan dalam mengkaji efektivitas sistem informasi haji di tingkat daerah.²⁴

B. Fokus Penelitian

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).

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis implementasi Program Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam meningkatkan

²⁴ Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten Blitar, Laporan Penyelenggaraan Haji Tahun 2025.

kualitas layanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar.

2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam implementasi Program Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini menawarkan sebuah konsep bahwa pengembangan administrasi publik, khususnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan haji dan umrah. Implementasi SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar yang telah terlaksana memberikan wawasan tentang efektivitas sistem informasi dalam meningkatkan kualitas layanan pemerintahan. Selain itu, informasi manajemen dan menjadi referensi bagi pengembangan model serupa di sektor lain. Implementasi teknologi dalam birokrasi serta peningkatan kualitas layanan berbasis digital, seperti efisiensi, transparansi, dan kepuasan pengguna. Hasilnya dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut dalam sistem informasi dan pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi secara teoritis dalam administrasi publik, manajemen sistem informasi, dan layanan berbasis teknologi.

2. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah maupun kementerian agama Kabupaten Blitar.

Dalam hal kegunaan praktis, manfaat penelitian ini meliputi :

- a. Bagi lembaga pemerintah maupun Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan, khususnya Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kabupaten Blitar dan dapat menjadi masukan yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji reguler melalui implementasi Program Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

- b. Bagi Akademis

Penelitian ini memberikan referensi yang berguna bagi peneliti lain yang tertarik dengan topik serupa, terutama yang berkaitan dengan implementasi sistem informasi dalam sektor publik atau studi kasus penerapan SISKOHAT di daerah lain. Penelitian ini dapat memperluas pemahaman mengenai hubungan antara teknologi informasi dan kinerja layanan publik, serta dapat dijadikan bahan kajian dalam pengembangan kurikulum pendidikan pada bidang manajemen teknologi informasi dan administrasi publik.

- c. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang implementasi Program Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam meningkatkan kualitas layanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar.

E. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

Untuk memperjelas judul, maka perlu adanya penegasan istilah sebagaimana di bawah ini:

a. Implementasi

Implementasi adalah proses penerapan atau pelaksanaan suatu sistem atau program dalam kehidupan nyata yang bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks skripsi ini, implementasi merujuk pada pelaksanaan program Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar²⁵

b. Program Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

SISKOHAT adalah sebuah sistem informasi yang dirancang untuk mengelola data dan informasi terkait pelaksanaan ibadah haji

²⁵ Mulyasa, E., *Manajemen berbasis sekolah: Konsep dan aplikasi* (Remaja Rosdakarya, 2013).

dan umroh di Indonesia. Sistem ini mengintegrasikan berbagai informasi dari pendaftaran, pelayanan, hingga pengawasan keberangkatan jemaah haji.²⁶

c. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Dalam penelitian ini, kualitas layanan merujuk pada kualitas pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh kepada jemaah haji, yang meliputi efisiensi, kemudahan, dan keakuratan informasi serta kenyamanan dalam proses pendaftaran dan keberangkatan haji. Jemaah Haji Regular²⁷

d. Unit Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Unit Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kabupaten Blitar bertugas untuk memfasilitasi masyarakat dalam proses pendaftaran haji dan umrah, serta mengatur segala hal yang berhubungan dengan pelayanan jamaah. Termasuk di dalamnya adalah pengelolaan informasi terkait biaya, persyaratan, kuota, dan prosedur pelaksanaan ibadah haji dan umrah di tingkat kabupaten. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, UPHU juga memanfaatkan teknologi informasi, seperti penerapan Sistem

²⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Panduan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)* (2017).

²⁷ Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L., *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations* (Free Press, 1990).

Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi.²⁸

2. Penegasan Operasional

Penegasan operasional dalam penelitian ini berfokus pada implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Sistem informasi terintegrasi digunakan untuk mengelola data terkait pendaftaran, manajemen jamaah, dan monitoring keberangkatan haji, yang memungkinkan proses yang lebih efisien dan akurat. Komputerisasi dalam pelayanan membantu memproses data secara otomatis, meningkatkan efektivitas dan mengurangi kesalahan manusia.²⁹ Dalam konteks ini, kualitas layanan diukur dari tingkat kepuasan jamaah haji dan umroh yang dipengaruhi oleh kecepatan, keakuratan, dan kemudahan akses informasi yang disediakan oleh SISKOHAT. Dengan demikian, penerapan teknologi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kepuasan dalam penyelenggaraan haji dan umroh.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pembahasan skripsi terdiri dari 6 (Enam) BAB, yaitu:

BAB 1 : PENDAHULUAN

²⁸ Kementerian Agama Kabupaten Blitar, *Profil Unit Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar*, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar, 2023.

²⁹ Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2019). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson Education.

Bab ini membahas mengenai tentang gambaran umum isi skripsi yang meliputi latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika penulisan skripsi

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang landasan teori, dalam hal ini peneliti menjabarkan mengenai kajian fokus penelitian dan hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai penjelasan. Bab ini terdiri dari enam sub bab yaitu konsep tentang implementasi, sistem informasi dan komputerisasi, sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu, kualitas layanan, penelitian terdahulu dan kerangka teori.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV : PAPARAN DATA

Bab ini membahas tentang memasuki hasil penelitian, terdiri dari paparan data yang disajikan sesuai topik dalam pertanyaan dalam rumusan masalah.

BAB V : Pembahasan

Bab ini membahas tentang hasil paparan data dengan teori-teori yang relevan dengan hasil penelitian yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya.

BAB VI : Penutup

Bab ini, terdiri dari kesimpulan dan saran