

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu SISKOHAT (SISKOHAT) dalam Pelayanan Prima Bagi Calon Jamaah Haji Studi di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Tulungagung” oleh Luluatul Mudrikah. 1860311222037, Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah. Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang dibimbing oleh M. Khadziqun Nuha, M.Pd.

Kata Kunci: SISKOHAT, Pelayanan Prima, Calon Jamaah Haji

Penelitian ini memfokuskan pada transformasi digital melalui SISKOHAT untuk mewujudkan pelayanan public yang efektif dan transparan di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan sistem SISKOHAT serta mengidentifikasi kendala internal dan eksternal dalam memberikan pelayanan, serta upaya peningkatkan kualitas SISKOHAT dalam pelayanan prima bagi calon jamaah haji.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus deskriptif, data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap informan pejabat struktural, staf operator, dan calon jamaah haji yang dipilih secara *purposive*. Analisis data menggunakan model interaktif (kondensasi, penyajian data, penarikan kesimpulan,) dengan pengujian keabsahan data Teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan SISKOHAT berjalan optimal melalui integrase layanan *offline* dan *online*, kendala internal berupa gangguan server pusat dan keterbatasan SDM operator, sedangkan kendala eksternal ialah rendahnya literasi digital jamaah lansia. Upaya mitigasi yang dilakukan meliputi penerapan sistem kerja semi manual saat gangguan jaringan, asistensi biometric, serta inovasi layanan jemput bola (*home service*) bagi kelompok rentan. Disimpulkan bahwa pelayanan prima berhasil mewujudkan melalui perpaduan kendala teknologi dan pendekatan humanis.

ABSTRACT

A thesis entitled "Integrated Hajj Computerized Information System (SISKOHAT) in Excellent Service for Prospective Hajj Pilgrims Studying at the Ministry of Hajj and Umrah Office in Tulungagung" by Luluatul Mudrikah. 1860311222037, Da'wah Management Study Program, Faculty of Usuluddin, Adab, and Da'wah, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University of Tulungagung, supervised by M. Khadziqun Nuha, M.Pd.

Keywords: SISKOHAT, Excellent Service, Prospective Hajj Pilgrims,

This study focuses on digital transformation through SISKOHAT to achieve effective and transparent public service delivery at the Ministry of Hajj and Umrah Office in Tulungagung Regency. The research aims to analyze the implementation of the SISKOHAT system, identify internal and external obstacles in service provision, and explore efforts to enhance SISKOHAT's quality to ensure excellent service for prospective Hajj pilgrims.

This study employs a qualitative research method with a descriptive case study approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and document analysis involving structural officials, operational staff, and prospective Hajj pilgrims selected via purposive sampling. Data analysis utilized an interactive model (data condensation, data display, and conclusion drawing), with data validity verified through triangulation.

Research findings indicate that the implementation of SISKOHAT operates optimally through the integration of offline and online services. Internal challenges include central server disruptions and limited operator staffing, while external challenges stem from the low digital literacy of elderly pilgrims. Mitigation efforts include implementing a semi-manual workflow during network outages, providing biometric assistance, and introducing proactive "home service" options for vulnerable groups. It is concluded that excellent service delivery has been successfully achieved by balancing technological constraints with a human-centric approach.

خلاصة

رسالة بعنوان " النظام المتكامل لحوسبة ومعلومات الحج سيسكوهات في خدمة ممتازة لحجاج بيت الله الحرام والمعتمرين في مكتب وزارة الحج والعمرة في تولونج أجونج" من تأليف لولواتول مدركة، رقم الملف: ٧٣٠٢٢٢١١٣٠٦٨١ ، برنامج دراسات إدارة الدعوة، كلية أصول الدين والأدب والدعوة، جامعة سيد علي رحمة الله الإسلامية الحكومية في تولونج أجونج، بإشراف الأستاذ محمد خازيكون نه، الحاصل على درجة الماجستير في التربية.

الكلمات المفتاحية: سيسكوهات، الخدمة الممتازة، الحجاج المحتملين، وزارة الحج والعمرة. يركز هذا البحث على التحول الرقمي من خلال نظام نظام معلومات الحج لتحقيق خدمات عامة فعالة وشفافة في مكتب وزارة الحج والعمرة في مقاطعة تولونج أجونج. وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل تطبيق نظام نظام معلومات الحج وتحديد العقبات الداخلية والخارجية التي تعترض سبيل تحسين جودة الخدمات المقدمة لحجاج بيت الله الحرام. تعتمد الدراسة على منهج البحث النوعي، وتحديدًا دراسة الحالة الوصفية، حيث جُمعت البيانات من خلال مقابلات معمقة، وملاحظات، وتوثيق لمسؤولين هيكليين، وموظفين تشغيليين، وحجاج مُحتملين تم اختيارهم عمداً. ويُستخدم في تحليل البيانات نموذج تقاعلي (التلخيص، عرض البيانات، استخلاص النتائج)، مع اختبار صحة البيانات باستخدام تقنيات التثليث.

أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق نظام نظام معلومات الحج تم على النحو الأمثل من خلال دمج الخدمات غير المتصلة بالإنترنت والخدمات المتصلة بالإنترنت. وشملت المعوقات الداخلية انقطاعات الخادم المركزي ومحدودية الموارد البشرية للمشغلين، بينما شملت المعوقات الخارجية انخفاض مستوى المعرفة الرقمية لدى كبار السن من المصلين. وتضمنت جهود التخفيف تطبيق نظام عمل شبه يدوي أثناء انقطاعات الشبكة، والمساعدة البيومترية، وخدمة منزلية مبنكة للفئات الأكثر ضعفاً. وخلصت الدراسة إلى أنه تم تحقيق خدمة ممتازة بنجاح من خلال الجمع بين المعوقات التقنية والنهج الإنساني.

تشير نتائج الأبحاث إلى أن نظام نظام معلومات الحج يعمل بأعلى كفاءة من خلال التكامل بين الخدمات المتاحة عبر الإنترنت وتلك التي لا تتطلب اتصالاً بالشبكة. وتتمثل التحديات الداخلية في تعطل الخوادم المركزية ومحدودية أعداد الموظفين المشغلين للنظام، في حين تنبع التحديات الخارجية من ضعف المهارات الرقمية لدى الحجاج كبار السن. وتشمل جهود معالجة هذه التحديات اعتماد آلية عمل شبه يدوية أثناء انقطاع الشبكة، وتوفير المساعدة اللازمة لإجراءات التحقق البيومترية، وطرح خيارات استباقية لتقديم "الخدمة المنزلية" للفئات الأكثر احتياجاً. ويُخلص إلى أن تقديم خدمات متميزة قد تحقق بنجاح من خلال الموازنة بين القيود التقنية والنهج الذي يضع العنصر البشري في صميم الاهتمام.