

ABSTRAK

Raihan Rawadi: "Kualitas Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kementerian Agama Kota Cimahi Tahun 2024."

Latar belakang dari penelitian ini adalah berdasarkan permasalahan yang terjadi di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi, terutama dari sistem SISKOHAT yang diberikan pusat kepada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan dan integritas pegawai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan SISKOHAT di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi pada tahun 2024. Teori yang digunakan adalah teori SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari fasilitas fisik, keandalan, daya tanggap, kepercayaan dan rasa aman, terakhir perhatian dan kepedulian.

Paradigma penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan metode kualitatif yaitu mengumpulkan informasi atau data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan SISKOHAT di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi tahun 2024. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menjawab bahwa kualitas pelayanan SISKOHAT pada tahun 2024 berjalan cukup baik tetapi belum maksimal, dikarenakan kurangnya performa dari fasilitas fisik, atau teknologi dan daya tanggap SISKOHAT sehingga menyebabkan keterlambatan proses administrasi. Akan tetapi, secara keseluruhan SISKOHAT masih dapat memberikan pelayanan secara signifikan, faktor yang menunjang hal tersebut ada pada pegawai. Pegawai yang terlatih dengan sikap sabar dan ikhlas. Sikap ini yang kemudian menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan yang baik.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Administrasi, SISKOHAT.