

ABSTRAK

Muhammad Reza Pahlevi Zein, Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang.

Peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang penyelenggaraan ibadah haji, khususnya dalam pelayanan pendaftaran haji reguler yang menuntut akurasi data, transparansi, dan efektivitas kerja. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Kementerian Agama Republik Indonesia mengimplementasikan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sebagai instrumen utama dalam pengelolaan data dan pelayanan haji. Namun demikian, implementasi sistem tersebut masih menghadapi berbagai realitas dan problematika di tingkat daerah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesiapan daya dukung perangkat dan sumber daya manusia, proses pengoperasian dan pemanfaatan SISKOHAT, serta realitas dan kendala yang dihadapi dalam implementasinya pada pelayanan pendaftaran haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang Tahun 2025.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus deskriptif dan menggunakan paradigma konstruktivisme. Landasan teori yang digunakan adalah teori implementasi program menurut Arikunto yang menekankan pada tiga tahapan utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, dengan informan utama Kepala Seksi dan staf Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran haji reguler secara umum telah berjalan cukup baik dan memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas dan transparansi pelayanan. Kesiapan perangkat dan sumber daya manusia dinilai memadai, meskipun masih ditemukan kendala teknis seperti gangguan jaringan, keterbatasan kapasitas sistem pada waktu tertentu, serta ketergantungan pada dukungan teknis pusat. Selain itu, tantangan non-teknis berupa perbedaan tingkat pemahaman operator terhadap sistem digital masih perlu mendapat perhatian. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan pemeliharaan sistem, pelatihan berkelanjutan bagi operator, serta penguatan evaluasi implementasi agar pelayanan pendaftaran haji reguler berbasis SISKOHAT dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Kata kunci: Implementasi, SISKOHAT, Pelayanan Publik, Pendaftaran Haji Reguler.