

ABSTRAK

Atika Khairul : *Pelayanan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Mengarahkan Tertib Administrasi Calon Jamaah Haji* Penelitian Pada Kementerian Agama Kabupaten Sumedang Tahun 2023)

Pelayanan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam mengarahkan tertib administrasi calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2023 merupakan bagian dari pelayanan kepada jamaah sehingga dalam proses pelayanan tersebut harus memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah. Namun pada kenyataannya tidak sesuai dengan apa yang di harapkan, yang disebabkan oleh jaringan tidak stabil atau koneksi pusat yang terkadang terjadi hambatan, ini merupakan gangguan dari proses pendaftaran haji, dan peningkatan sinyal menjadi krusial untuk memastikan pelayanan yang optimal bagi calon jamaah haji.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori Pelayanan “Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Dalam konteks haji terpadu, interaksi terjadi antara calon jamaah dengan elemen sistem, seperti petugas haji atau terminal komputer. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pelayanan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam mengarahkan tertib administrasi calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2023. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat yang memengaruhi pelayanan Siskohat dalam mencapai tujuan tersebut. SISKOHAT merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk memudahkan pengelolaan administrasi haji, meliputi pendaftaran, pengelolaan database dokumen jamaah, pemberian informasi, dan menjaga keamanan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SISKOHAT dalam mengarahkan tertib administrasi calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang tahun 2023 memberikan kemudahan dalam pengelolaan administrasi haji melalui aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan pelayanan *tangible* (berwujud). Faktor pendukung pelayanan SISKOHAT meliputi peralatan yang memadai, tenaga kerja terlatih, efisiensi, akurasi, pengelolaan terpusat, peningkatan layanan, dan keamanan data. Sedangkan faktor penghambatnya antara lain koneksi atau jaringan yang tidak stabil, sistem pusat yang kurang baik, serta kurangnya kedisiplinan teknis dalam pengelolaan sistem. Dengan memperhatikan aspek-aspek pelayanan SISKOHAT dan melakukan perbaikan berkelanjutan, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas dalam mengarahkan tertib administrasi calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.

Keyword : *Pelayanan, Sistem, Informasi, Tertib Administrasi, Jamaah haji*