

ABSTRAK

Aditya Dwi Fatria : 200104030170. Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji Di kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Pembimbing (I) Ahmad Rijali dan Pembimbing (II) Syaipul Hadi . pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin. 2024.

Kata Kunci: *Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), Kualitas Pelayanan*

Latar belakang penelitian ini dilandasi pada penyelenggaraan ibadah haji di Kalimantan Selatan yang diselenggarakan setiap satu tahun sekali. Sebelum memberangkatkan jemaah ke tanah suci Mekkah, tentu ada sebuah sistem di balik penyelenggaraan ibadah haji yang membutuhkan sebuah pelayanan publik untuk mengelola kegiatan haji di Kalimantan Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian kualitatif, untuk pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi, adapun untuk uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan ibadah haji di Kantor wilayah Kementerian Agama provinsi kalimantan selatan telah berlangsung secara baik. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu merupakan ujung tombak pelayanan haji, sebab semua proses pelayanan yang ada di haji itu eksekusinya ada di Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. Kualitas pelayanan SISKOHAT diukur melalui aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan pelayanan tangible (berwujud). SISKOHAT memperhatikan aspek-aspek tersebut, diharapkan pelayanan SISKOHAT dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas dalam mengarahkan tertib administrasi calon jemaah haji. Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan telah memberikan fasilitas pendukung yang sangat baik, antara lain infrastruktur yang memadai, respon petugas yang cepat terhadap pengaduan, serta informasi yang akurat dan mudah dipahami oleh calon jemaah haji. Perbaikan berkelanjutan perlu dilakukan untuk mengatasi hambatan yang ada dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam proses administrasi haji.