

ABSTRAK

Neng Putri Rizwan Awaliyah: Optimalisasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler (Studi Deskriptif di Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya)

Perkembangan teknologi informasi mendorong lembaga pemerintah untuk mampu menciptakan sebuah sistem informasi untuk memudahkan pekerjaan dalam memberikan pelayanan publik, salah satunya di Kementerian Agama yang mengaplikasikan siskohat sebagai penunjang kebutuhan dalam memberikan pelayanan pendaftaran haji reguler. Akibat adanya pandemi virus *corona* pada tahun 2020 pelaksanaan ibadah haji ditunda. Namun, pada awal tahun 2022 kondisi penyebaran sudah bisa terkontrol, hal tersebut berdampak pada meningkatnya jumlah pendaftar setelah dua tahun menurun drastis. Adapun fokus pada penelitian ini adalah kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan siskohat dalam pelayanan pendaftaran haji reguler.

Tujuan penelitian ini adalah untuk membahas 1) kualitas informasi siskohat, 2) kualitas sistem siskohat dan, 3) kualitas pelayanan siskohat dalam pelayanan pendaftaran haji reguler. Untuk mengetahui lebih dalam bagaimana usaha yang dilakukan oleh Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya dalam optimalisasi siskohat.

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penulis menggunakan teori Kesuksesan Sistem Informasi yang digagas oleh McLean dan DeLone (2003) yang menjelaskan bahwa kesuksesan dari sebuah sistem informasi dapat ditinjau dari tiga poin utama yaitu kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan.

Dilihat dari sifatnya penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah staf informasi, staf pendaftaran, dan jemaah pendaftar haji reguler. Adapun yang menjadi objek penelitiannya adalah kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, data yang didapatkan dianalisis melalui *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *verification*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler di PHU Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya dinilai sudah optimal dan berjalan sesuai fungsinya. Kualitas Informasi ditunjukkan dengan memastikan dokumen yang diserahkan jemaah sudah valid, kualitas sistem ditunjukkan dengan perawatan serta pemilihan perangkat keras yang sesuai dengan perangkat lunak serta pemilihan SDM yang tepat, dan kualitas pelayanan ditunjukkan dengan memberikan respon sigap dan peka terhadap kebutuhan jemaah.

Kata Kunci: Sistem Informasi dan Komputerisasi, Pelayanan, Haji Reguler