
POLA PELAYANAN HAJI ELEKTRONIK PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GORONTALO

Putri Ramdhini Potale^{1*}, Nuzlan Botituhe², Rifka S. Akibu³

1-3 Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Indonesia

Corresponding Author: putripotalep@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the implementation of electronic hajj public services at the Office of the Ministry of Religious Affairs of Gorontalo Regency. Using a descriptive qualitative approach, the study draws on primary data obtained through interviews with informants involved in hajj services and secondary data that support the interpretation of the findings. The analysis is organized using three successful e-government elements, namely support, capacity, and value. The findings show that electronic hajj services have been implemented through the Integrated Hajj Information and Computerization System (SISKOHAT) and the Haji Pintar application, but their implementation still requires improvement. From the support dimension, institutional commitment is present, yet socialization and public education remain uneven. From the capacity dimension, limited dedicated budgets, inadequate information-technology infrastructure, unstable internet access, and a shortage of personnel with technical competencies constrain service delivery. From the value dimension, electronic services provide benefits in transparency, data validation, access to information, speed, and service efficiency; however, these benefits are not evenly experienced, particularly by older prospective pilgrims with limited digital literacy. The study concludes that strengthening electronic hajj services requires integration of service processes, adequate technological infrastructure, continuous competency development, systematic digital assistance, and periodic user evaluation so that digitalization produces inclusive and measurable public value.

Keywords: public service, electronic government, hajj, SISKOHAT, Haji Pintar

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan pelayanan publik haji elektronik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan data primer yang diperoleh melalui wawancara kepada informan yang berkaitan dengan pelayanan haji serta data sekunder sebagai informasi pendukung. Analisis disusun berdasarkan tiga elemen keberhasilan electronic government, yaitu support, capacity, dan value. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan haji berbasis elektronik telah diterapkan melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dan aplikasi Haji Pintar, tetapi implementasinya masih memerlukan pembenahan. Pada dimensi support, komitmen kelembagaan telah tersedia, namun sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat belum merata. Pada dimensi capacity, keterbatasan alokasi anggaran, infrastruktur teknologi informasi, akses internet, dan jumlah sumber daya manusia yang memiliki kompetensi teknis menjadi kendala pelayanan. Pada dimensi value, sistem elektronik memberikan manfaat berupa transparansi, kemudahan validasi data, akses informasi, kecepatan, dan efisiensi pelayanan; tetapi manfaat tersebut belum dirasakan secara merata, khususnya oleh calon jemaah lanjut usia dengan literasi digital terbatas. Penelitian menyimpulkan bahwa penguatan pelayanan haji elektronik memerlukan integrasi proses pelayanan, dukungan infrastruktur yang memadai, pengembangan kompetensi secara berkelanjutan, pendampingan digital yang sistematis, serta evaluasi pengguna secara periodik agar digitalisasi menghasilkan nilai publik yang inklusif dan terukur.



A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negara melalui penyelenggaraan layanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, mudah diakses, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik mencakup pelayanan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh institusi publik (Republik Indonesia, 2009). Dalam kerangka tersebut, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keluaran administrasi, tetapi juga oleh kejelasan prosedur, kepastian waktu, ketersediaan sarana, kemudahan akses, dan kemampuan penyelenggara memberikan pengalaman layanan yang konsisten kepada masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi mendorong perubahan cara pemerintah merancang dan menyampaikan pelayanan. Di Indonesia, arah tersebut diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menempatkan teknologi digital sebagai instrumen untuk mewujudkan pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, terpadu, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya (Republik Indonesia, 2018). Namun, transformasi digital tidak identik dengan sekadar memindahkan proses manual ke media elektronik. Transformasi digital menuntut perubahan menyeluruh terhadap proses, budaya organisasi, kompetensi, dan pola hubungan antara institusi publik dengan pengguna layanan (Mergel et al., 2019). Evolusi digital government juga bergerak dari digitasi menuju transformasi, keterlibatan pengguna, dan kontekstualisasi layanan sesuai kebutuhan masyarakat (Janowski, 2015).

Literatur mutakhir menunjukkan bahwa tantangan digitalisasi pelayanan publik bersifat multidimensional. Hambatan organisasi, keterbatasan sumber daya, kualitas infrastruktur, kemampuan sumber daya manusia, tata kelola data, serta kesiapan pengguna dapat saling memengaruhi keberhasilan layanan digital (Figueredo & Silva, 2026). Karena itu, evaluasi e-government perlu memperhatikan bukan hanya keberadaan aplikasi, tetapi juga nilai publik yang dihasilkan. Bannister dan Connolly (2014) menempatkan nilai-nilai seperti keterbukaan, responsivitas, transparansi, dan kualitas layanan sebagai lensa penting dalam menilai transformasi pemerintahan. Twizeyimana dan Andersson (2019) juga menunjukkan bahwa public value e-government mencakup peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi administrasi, keterbukaan, profesionalisme, kepercayaan, dan manfaat sosial. Teknologi informasi dapat memperkuat transparansi pemerintahan apabila diikuti tata kelola dan akses informasi yang memadai (Bertot et al., 2010).

Keberhasilan pelayanan elektronik juga ditentukan oleh penerimaan warga. Penelitian mengenai adopsi e-government menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kesesuaian dengan kebutuhan, kepercayaan, kualitas informasi, dan kenyamanan kanal layanan memengaruhi niat

masyarakat menggunakan layanan digital (Carter & Bélanger, 2005; Bélanger & Carter, 2008; Venkatesh et al., 2016). Tinjauan sistematis menegaskan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah dan teknologi, kualitas sistem, serta karakteristik pengguna merupakan faktor penting dalam adopsi layanan elektronik (Alzahrani et al., 2017). Meta-analisis juga menunjukkan bahwa determinan adopsi berbeda antara fase sebelum penggunaan dan setelah penggunaan, sehingga keberhasilan e-government harus dipahami sebagai proses yang berkelanjutan, bukan hanya keberhasilan peluncuran sistem (Olesen et al., 2021). Dalam konteks negara berkembang, faktor manfaat yang dirasakan, kemudahan, kepercayaan, dukungan, dan kualitas layanan tetap menjadi determinan penting penerimaan layanan digital (Saleh et al., 2024).

Konteks penyelenggaraan ibadah haji memiliki karakteristik pelayanan yang kompleks karena melibatkan proses administrasi, verifikasi data, pembayaran, dokumen perjalanan, persiapan keberangkatan, pemantauan operasional, sampai kepulangan jemaah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 menempatkan penyelenggaraan ibadah haji sebagai tanggung jawab pemerintah untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah (Republik Indonesia, 2019). Untuk mendukung proses tersebut, Kementerian Agama mengembangkan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Dalam perkembangan berikutnya, kanal layanan digital juga diperluas melalui aplikasi Haji Pintar yang memberikan informasi dan berbagai layanan kepada jemaah.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa SISKOHAT telah menjadi komponen penting dalam administrasi perhajian. Munawaroh et al. (2017) menunjukkan bahwa SISKOHAT mendukung pendaftaran, basis data jemaah, pemrosesan dokumen, pembayaran, manifest, dan monitoring penyelenggaraan haji. Ardiana dan Fatimah (2021) menegaskan peran SISKOHAT dalam pendataan dan pengamanan data pada proses pendaftaran haji. Di Kabupaten Garut, penerapan SISKOHAT berhubungan dengan akses layanan dan kualitas pelayanan haji (Fahmi, 2021). Penelitian lain menunjukkan bahwa efektivitas SISKOHAT tetap sangat bergantung pada kompetensi petugas, bandwidth, perangkat, jaringan, dan kontinuitas pembaruan sistem (Singa et al., 2022; Sulfa & Chandra, 2023; Qolbi & Rahman, 2023). Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa digitalisasi haji memiliki manfaat nyata, tetapi kapasitas organisasi tetap menjadi prasyarat utama.

Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo, pelayanan haji dan umrah dipusatkan melalui Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT). Pelayanan elektronik telah digunakan untuk mempermudah proses pelayanan dari tahap administrasi awal sampai tahapan berikutnya. Meskipun demikian, penelitian menemukan tiga persoalan penting. Pertama, alur dan prosedur pelayanan masih panjang dan pada situasi tertentu terhambat karena administrasi memerlukan tanda tangan pimpinan, sementara lokasi pimpinan berbeda dengan lokasi pelayanan atau pimpinan sedang melaksanakan tugas kedinasan. Kedua, sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat belum merata sehingga sebagian calon jemaah belum memahami cara memperoleh layanan secara elektronik. Ketiga, fasilitas teknologi dan infrastruktur pendukung masih belum memadai.

Kesenjangan antara ketersediaan sistem digital dan pola penggunaan masyarakat terlihat ketika sebagian masyarakat tetap datang langsung ke PLHUT untuk memperoleh informasi yang pada prinsipnya dapat diakses secara elektronik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi tidak serta-merta menghilangkan kebutuhan terhadap layanan tatap muka. Kualitas layanan elektronik perlu memperhatikan akurasi, kelengkapan, kenyamanan, aksesibilitas, keamanan, dukungan pengguna, personalisasi, dan transparansi (Chan et al., 2021). Kesadaran masyarakat terhadap keberadaan layanan dan kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Alawneh et al., 2013). Dengan demikian, sosialisasi dan pendampingan bukan aktivitas tambahan, melainkan bagian dari desain pelayanan elektronik.

Persoalan lain yang penting adalah karakteristik pengguna pelayanan haji. Sebagian calon jemaah berada pada kelompok usia lanjut dan memiliki kemampuan digital yang beragam. Studi mengenai Haji Pintar menunjukkan bahwa aplikasi tersebut dipersepsikan bermanfaat, tetapi rendahnya penggunaan pada sebagian jemaah dipengaruhi oleh dominasi pengguna lanjut usia yang mengalami kesulitan menggunakan perangkat digital (Malik et al., 2024). Literatur digital public services pada kelompok lanjut usia juga menunjukkan bahwa technology anxiety, self-efficacy, persepsi kegunaan, literasi digital, kepercayaan, serta preferensi terhadap interaksi tatap muka memengaruhi penggunaan layanan digital (An et al., 2024; Jurišić & Bogataj, 2024). Oleh karena itu, pelayanan haji elektronik perlu dipahami sebagai kombinasi antara kesiapan organisasi dan kesiapan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk menilai pelayanan haji elektronik bukan hanya dari sisi keberadaan aplikasi, tetapi dari dukungan kelembagaan, kapasitas organisasi, dan manfaat yang dirasakan masyarakat. Kerangka yang digunakan mengacu pada konsep electronic government yang dikemukakan Indrajit (2004), yang menempatkan support, capacity, dan value sebagai tiga elemen penting keberhasilan implementasi. Sejumlah penelitian terdahulu lebih banyak membahas efektivitas SISKOHAT atau aspek operasional tertentu, sedangkan kajian pada tingkat kabupaten yang secara bersamaan menelaah dukungan, kapasitas, manfaat, serta hambatan pemanfaatan oleh pengguna masih relevan untuk diperdalam. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan pelayanan publik haji elektronik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Objek penelitian adalah pola pelayanan haji elektronik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai penerapan pelayanan elektronik, hambatan yang dihadapi penyelenggara, serta manfaat yang dirasakan dalam proses pelayanan haji.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan haji elektronik. Data sekunder mencakup dokumen dan informasi yang mendukung pemaknaan data

primer, termasuk regulasi pelayanan publik dan penyelenggaraan haji, informasi mengenai SSKOHAT dan Haji Pintar, serta literatur ilmiah yang relevan dengan electronic government dan pelayanan publik digital.

Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan mengorganisasi temuan ke dalam tiga elemen utama electronic government, yaitu support, capacity, dan value (Indrajit, 2004). Support digunakan untuk menilai dukungan kebijakan, komitmen kelembagaan, alokasi sumber daya, dan sosialisasi. Capacity digunakan untuk menilai kapasitas finansial, infrastruktur teknologi informasi, dan kompetensi sumber daya manusia. Value digunakan untuk menilai manfaat layanan elektronik bagi organisasi dan masyarakat. Temuan lapangan kemudian diinterpretasikan secara tematik dan dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu untuk menjelaskan kesesuaian, perbedaan, dan implikasi pengembangan pelayanan haji elektronik.

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo telah menerapkan pelayanan haji berbasis elektronik. Dalam praktiknya, SSKOHAT berfungsi sebagai sistem utama administrasi dan data perhajian, sedangkan Haji Pintar menjadi salah satu kanal informasi dan layanan yang dapat diakses masyarakat. Pelayanan elektronik tersebut diarahkan untuk mempermudah proses administrasi, mempercepat akses informasi, dan mengurangi ketergantungan masyarakat pada kunjungan langsung ke kantor. Namun, implementasi di lapangan menunjukkan bahwa manfaat teknologi belum sepenuhnya diikuti oleh integrasi proses, kapasitas organisasi, dan kemampuan digital pengguna. Temuan tersebut dibahas melalui dimensi support, capacity, dan value.

1. Support

Support merupakan dukungan yang diperlukan agar electronic government dapat diimplementasikan secara konsisten. Dukungan tersebut mencakup komitmen pimpinan dan institusi, regulasi, alokasi sumber daya, penyediaan infrastruktur, serta sosialisasi kepada aparatur dan masyarakat (Indrajit, 2004). Dalam penelitian ini, dukungan kelembagaan terhadap pelayanan haji elektronik telah terlihat dari penggunaan SSKOHAT dan Haji Pintar serta adanya orientasi untuk mempermudah pelayanan haji dan umrah. Kementerian Agama secara kelembagaan telah mendorong penggunaan sistem elektronik sebagai bagian dari modernisasi pelayanan.

Walaupun dukungan institusional telah tersedia, penelitian menemukan bahwa sosialisasi kepada calon jemaah belum merata. Sebagian masyarakat belum memahami fungsi dan cara menggunakan layanan elektronik sehingga tetap datang ke PLHUT untuk menanyakan informasi yang sebenarnya dapat diperoleh melalui kanal digital. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan sistem dan awareness pengguna. Alawneh et al. (2013) menunjukkan bahwa aksesibilitas, kesadaran terhadap layanan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-government. Karena itu, sosialisasi perlu ditempatkan sebagai komponen inti dari implementasi, bukan sekadar kegiatan pendukung setelah sistem diluncurkan.

Temuan support juga menunjukkan bahwa dukungan kebijakan perlu diterjemahkan menjadi dukungan operasional. Sistem elektronik memerlukan anggaran untuk perangkat, konektivitas, pemeliharaan, pembaruan sistem, dan pengembangan kompetensi. Mergel et al. (2019) menegaskan bahwa transformasi digital mencakup organisasi secara keseluruhan, sehingga perubahan tidak dapat berhenti pada penggunaan aplikasi. Apabila proses administrasi internal tetap bergantung pada prosedur manual yang panjang, digitalisasi pada sisi pengguna hanya akan menghasilkan transformasi parsial. Dalam konteks penelitian ini, kebutuhan tanda tangan pimpinan pada proses tertentu dan perbedaan lokasi antara pimpinan dan pusat layanan merupakan contoh bahwa proses back-office perlu diselaraskan dengan layanan front-office digital.

Aspek kepercayaan juga penting dalam membangun dukungan pengguna. Carter dan Bélanger (2005) serta Bélanger dan Carter (2008) menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah dan teknologi memengaruhi penerimaan e-government. Venkatesh et al. (2016) menambahkan bahwa transparansi dan kepercayaan dapat mengurangi ketidakpastian pengguna dalam menggunakan layanan elektronik. Oleh sebab itu, sosialisasi pelayanan haji elektronik sebaiknya tidak hanya menjelaskan fitur aplikasi, tetapi juga memberikan kepastian mengenai keamanan data, sumber informasi resmi, prosedur layanan, status permohonan, dan mekanisme memperoleh bantuan ketika pengguna mengalami kendala.

Temuan penelitian ini sejalan dengan studi-studi pelayanan haji digital yang menekankan perlunya dukungan kelembagaan secara berkelanjutan. Hafiz dan Nurdianty (2024) memperlihatkan bahwa SISKOHAT memberikan kemudahan pada proses pendaftaran haji khusus, tetapi keberhasilan sistem tetap membutuhkan pengelolaan yang konsisten. Ardiana dan Fatimah (2021) juga menegaskan pentingnya implementasi sistem yang mampu mendukung pendataan dan keamanan data. Dengan demikian, dimensi support di Kabupaten Gorontalo dapat dinilai telah memiliki fondasi kelembagaan, tetapi perlu diperkuat melalui sosialisasi yang terstruktur, dukungan anggaran, penyederhanaan proses, dan tata kelola bantuan pengguna.

2. Capacity

Capacity mengacu pada kemampuan organisasi untuk menerjemahkan dukungan kebijakan menjadi layanan elektronik yang dapat dioperasikan secara efektif. Dalam kerangka penelitian, kapasitas mencakup tiga unsur utama, yaitu sumber daya finansial, infrastruktur teknologi informasi, dan sumber daya manusia (Indrajit, 2004). Ketiga unsur tersebut saling berkaitan; keterbatasan pada salah satu unsur dapat mengurangi kinerja keseluruhan sistem pelayanan.

Dari sisi sumber daya finansial, penelitian menemukan bahwa beberapa kebutuhan infrastruktur belum memperoleh alokasi khusus yang memadai dalam rancangan anggaran belanja. Kondisi ini membatasi pengadaan maupun peningkatan perangkat teknologi yang dibutuhkan. Pada pelayanan digital, anggaran seharusnya dipandang sebagai investasi berkelanjutan yang mencakup pengadaan, pemeliharaan, konektivitas, keamanan, pembaruan perangkat lunak, dan peningkatan kompetensi. Tinjauan sistematis Figueredo dan Silva (2026) menunjukkan bahwa

hambatan ekonomi dan teknis dapat menjadi kendala kritis bagi transformasi digital sektor publik, terutama pada lingkungan yang masih menghadapi keterbatasan infrastruktur dasar.

Dari sisi infrastruktur, sarana dan prasarana penunjang pelayanan elektronik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo belum sepenuhnya memadai. Penelitian mencatat keterbatasan komputer yang digunakan untuk pelayanan dan masalah akses internet. Kualitas infrastruktur mempunyai implikasi langsung terhadap kecepatan, keandalan, dan kontinuitas layanan. Chan et al. (2021) menunjukkan bahwa pengalaman masyarakat terhadap e-government dibentuk oleh pelayanan inti, pelayanan fasilitatif, dan pelayanan pendukung, termasuk aksesibilitas, keamanan, kenyamanan, dan dukungan pengguna. Dengan demikian, komputer, internet, server, dan dukungan teknis bukan sekadar fasilitas internal, tetapi bagian dari kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Temuan mengenai infrastruktur konsisten dengan penelitian SISKOHAT di daerah lain. Sulfa dan Chandra (2023) menemukan bahwa bandwidth, perangkat, jaringan, dan keterbatasan personel dapat menghambat efektivitas SISKOHAT. Singa et al. (2022) juga menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah staf dapat memengaruhi pelayanan pendaftaran haji meskipun sistem telah membantu proses administrasi. Sementara itu, Qolbi dan Rahman (2023) menekankan pentingnya pembaruan sistem secara berkelanjutan agar layanan dapat menyesuaikan perkembangan teknologi. Perbandingan ini memperlihatkan bahwa masalah infrastruktur di Kabupaten Gorontalo bukan fenomena yang berdiri sendiri, melainkan bagian dari tantangan kapasitas yang juga ditemukan dalam implementasi SISKOHAT di berbagai daerah.

Dari sisi sumber daya manusia, penelitian menemukan bahwa jumlah personel dengan kompetensi teknis teknologi informasi masih terbatas. Hasil penelitian mencatat hanya terdapat satu personel Pranata Komputer dan dua staf pada seksi haji. Keterbatasan tersebut penting karena pelayanan elektronik memerlukan kemampuan operasional, pemeliharaan, pemecahan masalah, pendampingan pengguna, dan koordinasi dengan sistem pusat. Khairul et al. (2024) menunjukkan bahwa tenaga terlatih dan ketersediaan sarana merupakan faktor pendukung penting bagi pelayanan SISKOHAT dan tertib administrasi calon jemaah. Hayatunnupus dan Nurabiah (2024) juga menunjukkan bahwa efektivitas SISKOHAT perlu dilihat bersama kesiapan sistem dan kapasitas pelaksana.

Kapasitas SDM perlu dikembangkan bukan hanya pada kompetensi teknis operator, tetapi juga pada kemampuan petugas lini depan untuk memberikan dukungan digital kepada pengguna. Layanan digital tetap membutuhkan manusia sebagai fasilitator, khususnya ketika pengguna belum familiar dengan aplikasi. Olesen et al. (2021) membedakan faktor-faktor yang memengaruhi fase pra-adopsi dan pasca-adopsi e-government; hal ini menunjukkan bahwa dukungan setelah pengguna mulai menggunakan layanan sama pentingnya dengan promosi awal. Program pengembangan kompetensi karena itu perlu mencakup pengoperasian sistem, troubleshooting dasar, perlindungan data, komunikasi layanan, serta pendampingan bagi pengguna yang membutuhkan bantuan.

Secara keseluruhan, dimensi capacity merupakan titik kritis implementasi pelayanan haji elektronik di Kabupaten Gorontalo. Dukungan kebijakan tidak akan menghasilkan perubahan

pelayanan yang konsisten apabila sumber daya finansial tidak memadai, konektivitas tidak stabil, perangkat terbatas, dan jumlah SDM teknis tidak sebanding dengan kebutuhan layanan. Penguatan kapasitas perlu diarahkan pada perencanaan anggaran berbasis kebutuhan layanan, penyediaan infrastruktur yang andal, peningkatan jumlah atau dukungan personel teknis, serta pelatihan berkala yang terhubung dengan evaluasi kinerja layanan.

3. Value

Value merujuk pada manfaat yang dihasilkan oleh pelayanan elektronik bagi organisasi dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan haji elektronik memberikan manfaat berupa peningkatan transparansi, kemudahan validasi data calon jemaah, akses informasi yang lebih cepat, serta potensi pengurangan biaya dan waktu karena masyarakat tidak selalu harus datang langsung ke kantor. Temuan ini sesuai dengan perspektif public value yang menilai e-government melalui manfaat nyata bagi warga, kualitas layanan, efisiensi administrasi, dan keterbukaan pemerintahan (Bannister & Connolly, 2014; Twizeyimana & Andersson, 2019).

Manfaat transparansi menjadi penting karena proses haji melibatkan informasi administratif yang harus akurat, dapat ditelusuri, dan mudah dipahami pengguna. Bertot et al. (2010) menunjukkan bahwa teknologi informasi dapat digunakan untuk memperkuat keterbukaan dan transparansi apabila informasi tersedia secara tepat dan dapat diakses. Dalam konteks pelayanan haji, transparansi bukan hanya publikasi informasi, tetapi juga kepastian mengenai tahapan pelayanan, persyaratan, status data, jadwal, dan kanal resmi yang digunakan masyarakat.

Penelitian SISKOHAT di berbagai daerah memperkuat temuan manfaat tersebut. Munawaroh et al. (2017) menunjukkan bahwa SISKOHAT mendukung rangkaian proses administrasi haji secara luas. Fahmi (2021) menemukan bahwa penerapan SISKOHAT berkaitan dengan akses layanan dan kualitas pelayanan haji. Hafiz dan Nurdianty (2024) menunjukkan kemudahan yang diberikan sistem dalam pendaftaran haji khusus. Temuan di Kabupaten Gorontalo berada dalam pola yang sama: teknologi memberikan nilai ketika mampu menyederhanakan pengelolaan data dan memperluas akses informasi.

Walaupun demikian, nilai layanan belum dirasakan secara merata. Sebagian masyarakat masih datang langsung ke PLHUT untuk memperoleh informasi atau bantuan. Hasil penelitian mengaitkan kondisi ini dengan kurangnya sosialisasi dan keterbatasan pemahaman teknologi. Karakteristik jemaah juga berperan penting. Malik et al. (2024) menemukan bahwa Haji Pintar dinilai bermanfaat untuk mendukung kemandirian jemaah, tetapi rendahnya penggunaan dipengaruhi oleh banyaknya jemaah lanjut usia yang mengalami kesulitan menggunakan perangkat digital. Temuan tersebut sangat relevan dengan kondisi Kabupaten Gorontalo, di mana sebagian calon jemaah haji juga berada pada kelompok usia lanjut.

Literatur tentang digital public services pada lanjut usia memberikan penjelasan yang lebih luas. An et al. (2024) menunjukkan bahwa technology anxiety, self-efficacy, dan perceived usefulness memiliki hubungan dengan niat kelompok lanjut usia menggunakan layanan publik digital. Jurišić dan Bogataj (2024) mengidentifikasi faktor biaya, kenyamanan, akurasi informasi, kepercayaan diri,

kecemasan teknologi, literasi digital, kepercayaan, pendidikan, pendapatan, serta preferensi terhadap interaksi tatap muka sebagai faktor yang memengaruhi keterlibatan lanjut usia dalam digital government. Karena itu, keterbatasan penggunaan layanan haji elektronik sebaiknya tidak disederhanakan menjadi masalah 'tidak melek teknologi', tetapi dipahami sebagai kesenjangan kapasitas digital pengguna yang memerlukan desain layanan inklusif.

Implikasinya, pelayanan haji elektronik perlu mengembangkan pendekatan hybrid service. Digitalisasi harus tetap menjadi kanal utama untuk meningkatkan efisiensi, tetapi pengguna yang membutuhkan bantuan perlu memperoleh dukungan tatap muka, pendampingan, panduan sederhana, atau bantuan keluarga yang terstruktur. Pendekatan tersebut tidak bertentangan dengan tujuan digitalisasi; justru membantu memastikan bahwa transformasi digital tidak menciptakan eksklusi pelayanan. Saleh et al. (2024) menunjukkan bahwa penerimaan e-government di negara berkembang dipengaruhi oleh kombinasi faktor teknologi, persepsi manfaat, dukungan, dan kepercayaan. Dengan demikian, kualitas pelayanan harus diukur dari kemampuan sistem menjangkau beragam kelompok pengguna.

Nilai pelayanan elektronik juga dipengaruhi oleh integrasi proses internal. Salah satu masalah empiris yang ditemukan adalah alur administrasi yang tetap panjang karena kebutuhan otorisasi pimpinan pada situasi ketika pimpinan tidak berada di lokasi pelayanan. Temuan ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara digitalisasi kanal layanan dan transformasi proses birokrasi. Mergel et al. (2019) membedakan transformasi digital dari sekadar digitasi karena transformasi mengharuskan perubahan proses organisasi secara menyeluruh. Oleh sebab itu, perbaikan pelayanan haji elektronik tidak hanya membutuhkan aplikasi yang lebih baik, tetapi juga penyederhanaan alur kerja, integrasi data, mekanisme otorisasi yang sesuai ketentuan, dan pembagian peran yang memungkinkan pelayanan tetap berjalan ketika terjadi keterbatasan kehadiran pejabat tertentu.

Dari perspektif kualitas layanan, pengukuran manfaat perlu dilakukan secara periodik. Chan et al. (2021) menekankan dimensi akurasi, kelengkapan, self-service capability, kenyamanan, aksesibilitas, keamanan, dukungan pengguna, personalisasi, dan transparansi dalam membentuk kepuasan warga. Alawneh et al. (2013) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan penting kepuasan pengguna e-government. Karena itu, rekomendasi penelitian untuk melakukan survei penggunaan layanan perlu diperkuat menjadi mekanisme evaluasi rutin yang mengukur tingkat penggunaan kanal digital, jenis kendala, waktu layanan, kepuasan, kelompok pengguna yang paling membutuhkan bantuan, dan efektivitas sosialisasi.

Secara sintesis, pola pelayanan haji elektronik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo dapat dipahami sebagai proses yang telah memiliki fondasi digital, tetapi masih menghadapi kesenjangan pada integrasi, kapasitas, dan inklusivitas. Support telah tersedia dalam bentuk kebijakan dan penerapan sistem, tetapi perlu diperkuat melalui sosialisasi dan dukungan operasional. Capacity menjadi hambatan utama karena keterbatasan anggaran, infrastruktur, internet, dan SDM teknis. Value telah muncul dalam bentuk transparansi, kemudahan validasi data, akses informasi, dan efisiensi, tetapi distribusi manfaat belum merata akibat perbedaan literasi digital serta masih panjangnya sebagian proses internal. Pola ini menguatkan pandangan bahwa

keberhasilan electronic government merupakan hasil interaksi antara dukungan institusional, kapasitas organisasi, desain pelayanan, dan kesiapan pengguna, bukan hanya keberadaan teknologi (Alzahrani et al., 2017; Figueredo & Silva, 2026).

D. Kesimpulan

Penerapan pelayanan haji berbasis elektronik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo telah berjalan melalui pemanfaatan SISKOHAT dan Haji Pintar. Digitalisasi memberikan manfaat dalam pengelolaan data, transparansi informasi, kemudahan validasi, akses informasi, serta efisiensi pelayanan. Namun, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat alur dan prosedur yang belum terintegrasi, sosialisasi yang belum merata, keterbatasan alokasi anggaran, infrastruktur teknologi dan akses internet yang belum memadai, serta terbatasnya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi teknis.

Ditinjau dari dimensi support, dukungan kelembagaan telah tersedia tetapi perlu diterjemahkan menjadi sosialisasi yang sistematis, dukungan operasional, dan penyederhanaan proses. Pada dimensi capacity, penguatan anggaran, infrastruktur, dan kompetensi SDM merupakan kebutuhan utama agar layanan dapat berjalan stabil dan responsif. Pada dimensi value, masyarakat telah merasakan manfaat pelayanan elektronik, tetapi manfaat tersebut belum merata, terutama pada pengguna lanjut usia dan masyarakat dengan kemampuan digital terbatas. Kondisi ini menunjukkan perlunya pendekatan pelayanan yang inklusif dan tetap menyediakan dukungan tatap muka atau pendampingan bagi pengguna yang membutuhkan.

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan haji elektronik, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo perlu memperkuat integrasi data dan alur layanan antara pusat dan daerah, meningkatkan keandalan infrastruktur dan konektivitas, mengembangkan kompetensi pegawai secara berkala, memperluas literasi dan pendampingan digital bagi calon jemaah, serta melakukan survei penggunaan dan kepuasan secara periodik. Perbaikan juga perlu diarahkan pada transformasi proses internal agar digitalisasi tidak berhenti pada kanal layanan, tetapi benar-benar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, mudah diakses, dan inklusif.

Referensi

- Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan. *Government Information Quarterly*, 30(3), 277-288. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.03.001>
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2017). Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework. *International Business Review*, 26(1), 164-175. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2016.06.004>
- An, J., Zhu, X., Wan, K., Xiang, Z., Shi, Z., An, J., & Huang, W. (2024). Older adults' self-perception, technology anxiety, and intention to use digital public services. *BMC Public Health*, 24, 3533. <https://doi.org/10.1186/s12889-024-21088-2>
- Ardiana, G. D., & Fatimah, S. (2021). Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa

- Tengah tahun 2019. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 7(1), 29-55. <https://doi.org/10.14421/jmd.2021.71-02>
- Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119-128. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.06.002>
- Bélanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165-176. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264-271. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service design and citizen satisfaction with e-government services: A multidimensional perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874-894. <https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- Fahmi, H. I. (2021). Pengaruh penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) terhadap akses layanan haji dalam mewujudkan kualitas pelayanan haji di Kabupaten Garut. *Jurnal Publik*, 15(2), 58-70. <https://doi.org/10.52434/jp.v15i2.55>
- Figueredo, E., Jr., & Silva, L. C. S. (2026). Challenges of digital services in public administration in the era of digital transformation: A systematic literature review. *Journal of the Knowledge Economy*, 17, 11926-11955. <https://doi.org/10.1007/s13132-026-03277-z>
- Hafiz, A., & Nurdianty, M. S. (2024). Efektivitas penggunaan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam pelayanan pendaftaran haji khusus pada Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 12(2). <https://doi.org/10.15408/jmd.v12i2.40895>
- Hayatunnupus, B. M., & Nurabiah. (2024). Efektivitas penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 4(1), 93-105. <https://doi.org/10.29303/risma.v4i1.992>
- Indrajit, R. E. (2004). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital* (2nd ed.). Andi. <https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=17239>
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221-236. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>
- Jurišić, I., & Bogataj, D. (2024). Enhancing digital government engagement among older adults: Literature review and research agenda. *IFAC-PapersOnLine*, 58(3), 256-261. <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2024.07.160>
- Khairul, A., Bahrudin, B., Hilman, F. A., & Dasir, K. H. (2024). Pelayanan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam mengarahkan tertib administrasi calon jamaah haji. *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra*, 2(2), 105-122. <https://doi.org/10.15575/mjhu.v2i2.34243>
- Malik, H. A., Sulistio, S., & Jarong, K. (2024). The Android application “Haji Pintar” and independent pilgrimage. *International Journal Ihya’ Ulum Al-Din*, 26(2), 247-260. <https://doi.org/10.21580/ihya.26.2.22285>
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>

- Munawaroh, Z., Mudhofi, M., & Susanto, D. (2017). Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 35(2), 225-248. <https://doi.org/10.21580/jid.v35.2.1608>
- Olesen, K., Wood, L. C., & Chong, J. L. L. (2021). Citizen adoption in e-government systems: A meta analysis. *Journal of Global Information Management*, 29(6), 1-28. <https://doi.org/10.4018/JGIM.294124>
- Qolbi, L., & Rahman, A. (2023). The effectiveness of SISKOHAT in organizing Hajj at the Ministry of Religious Affairs Office of Lima Puluh Kota Regency. *Munazzama: Journal of Islamic Management and Pilgrimage*, 3(2), 140-150. <https://doi.org/10.21580/mz.v3i2.17226>
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25tahun-2009>
- Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- Republik Indonesia. (2019). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/106346/uu->
- Saleh, R. A., Nor, R. N. H., Islam, M. T., Jusoh, Y. Y., Abdullah, S., Mooduto, H. A., & Dahlan, A. A. (2024). Citizen adoption of e-government services: A systematic literature review with weight and meta-analysis. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 14(4), 1470-1479. <https://doi.org/10.18517/ijaseit.14.4.19868>
- Singa, H. A. U., Saleh, M., & Annur, A. F. (2022). Efektivitas SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 2(1). <https://doi.org/10.32332/multazam.v2i1.5240>
- Sulfa, R. H., & Chandra, P. S. (2023). Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam meningkatkan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Karya Dharma*, 2(2), 80-91. <https://doi.org/10.67138/jakd.v2i2.38>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government: A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167-178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., Chan, F. K. Y., & Hu, P. J. H. (2016). Managing citizens' uncertainty in e-government services: The mediating and moderating roles of transparency and trust. *Information Systems Research*, 27(1), 87-111. <https://doi.org/10.1287/isre.2015.0612>