Al-Furqan : Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya
https://publisherqu.com/index.php/Al-Furqan
Vol. 5, No. 6 November 2026
P-ISSN : 2830-7755; E-ISSN:2830-7844

OPTIMALISASI SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH KABUPATEN TUBAN

Vella Octia Ramadhani, Siti Kris Fitriana Wahyu Lestari
Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah
Universitas Nahdlatul Ulama Makhdum Ibrahim Tuban
Email : vellaoktiya@gmail.com, Sitikrisfitrianawahyulestari@gmail.com

Abstract

The development of information technology encourages improvements in public service quality, including the administration of Hajj services. One form of technological utilization is the Integrated Hajj Information and Computerization System (SISKOHAT), which supports the management of Hajj data and administrative processes. In addition, the government has introduced the Satu Haji application as a digital service platform that provides easier access to information and online Hajj registration. This study aims to analyze the optimization of SISKOHAT in improving the quality of Hajj registration services at the Ministry of Hajj and Umrah in Tuban Regency and examine the use of the Satu Haji application in supporting digital services. This research employs a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and documentation. The main informants are officers directly involved in operating SISKOHAT and providing Hajj registration services. The research focuses on system implementation, the benefits of digital services, registration accessibility, operational challenges, and efforts to improve service quality. This study is expected to provide an overview of the role of information technology in creating more effective, accessible, and quality Hajj registration services.

Keywords: SISKOHAT, Satu Haji, Digitalization, Service Quality, Hajj Pilgrims.

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam penyelenggaraan ibadah haji. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut adalah Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang digunakan untuk mendukung pengelolaan data dan administrasi jamaah haji. Selain itu, pemerintah menghadirkan aplikasi Satu Haji sebagai sarana pelayanan digital yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi dan melakukan pendaftaran haji secara online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi SISKOHAT dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran jamaah haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tuban serta mengkaji pemanfaatan aplikasi Satu Haji dalam mendukung pelayanan digital. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan utama dalam penelitian ini adalah petugas yang terlibat langsung dalam penggunaan SISKOHAT dan

pelayanan pendaftaran jamaah haji. Fokus penelitian meliputi proses penggunaan sistem, manfaat digitalisasi pelayanan, kemudahan akses pendaftaran, kendala yang dihadapi, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai peran teknologi informasi dalam mewujudkan pelayanan pendaftaran jamaah haji yang lebih efektif, mudah diakses, dan berkualitas.
Kata Kunci: SISKOHAT, Satu Haji, Digitalisasi, Kualitas Pelayanan, Jamaah Haji.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan dalam berbagai bidang pelayanan publik, termasuk pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Pemanfaatan teknologi menjadi salah satu kebutuhan penting bagi lembaga pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, efektif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pelayanan haji membutuhkan pengelolaan administrasi dan data yang teliti karena berkaitan dengan identitas calon jamaah, proses pendaftaran, pembayaran, dokumen perjalanan, serta informasi keberangkatan. Oleh karena itu, penggunaan sistem informasi yang terintegrasi diperlukan untuk mendukung kelancaran proses pelayanan tersebut.

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi dalam pelayanan haji adalah Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). SISKOHAT merupakan sistem yang digunakan untuk mendukung pengelolaan informasi dan administrasi penyelenggaraan ibadah haji. Sistem ini membantu proses pendaftaran, penyimpanan data jamaah, pelunasan biaya haji, pengurusan dokumen, hingga pemantauan penyelenggaraan ibadah haji. Keberadaan SISKOHAT diharapkan mampu meningkatkan ketertiban administrasi, ketepatan pengolahan data, serta efektivitas pelayanan kepada calon jamaah haji. (Anggraeni, 2025).

Dalam pelaksanaannya, optimalisasi SISKOHAT tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem, tetapi juga pada kemampuan petugas dalam mengoperasikan teknologi, kelengkapan fasilitas, serta kestabilan jaringan internet. Petugas yang menggunakan sistem tersebut harus memiliki pemahaman dan keterampilan yang memadai agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Apabila terjadi gangguan jaringan, kesalahan penginputan data, atau kendala teknis lainnya, proses pelayanan pendaftaran dapat terhambat. Dengan demikian, pemanfaatan SISKOHAT perlu didukung oleh sumber daya manusia dan sarana teknologi yang memadSelain SISKOHAT, perkembangan pelayanan digital juga ditandai dengan hadirnya aplikasi Satu Haji. Aplikasi ini menjadi salah satu sarana yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk mengakses layanan haji secara digital, termasuk informasi dan pendaftaran haji secara online. Kehadiran layanan tersebut memberikan peluang bagi masyarakat untuk memperoleh

kemudahan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan. Bagi masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi digital, khususnya generasi muda, penggunaan aplikasi dapat menjadi alternatif yang lebih praktis dalam mengakses layanan pendaftaran haji.

Meskipun demikian, pemanfaatan layanan digital belum tentu memberikan kemudahan yang sama bagi seluruh masyarakat. Perbedaan kemampuan dalam menggunakan teknologi, keterbatasan akses internet, serta pemahaman terhadap prosedur pendaftaran dapat menjadi tantangan tersendiri. Oleh sebab itu, pelayanan secara langsung tetap memiliki peran penting, terutama bagi masyarakat yang membutuhkan pendampingan dalam proses pendaftaran. Dalam hal ini, petugas tidak hanya bertugas mengoperasikan sistem, tetapi juga memberikan informasi, arahan, dan bantuan kepada calon jamaah agar proses pendaftaran dapat dilakukan sesuai ketentuan.

Penelitian mengenai SISKOHAT telah dilakukan oleh Siti Kris Fitriana Wahyu Lestari (2023) melalui artikel berjudul ‘‘Peran SISKOHAT dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tuban’’. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa SISKOHAT berperan dalam pengelolaan dan penyimpanan data calon jamaah haji sehingga membantu petugas dalam mencari informasi serta mengurangi risiko kehilangan data penting. Penelitian lain yang dilakukan Khairul et al. (2024) membahas pelayanan SISKOHAT dalam mendukung tertib administrasi calon jamaah haji. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penggunaan SISKOHAT memberikan kemudahan dalam pengelolaan administrasi, meskipun pelaksanaannya masih dapat menghadapi kendala teknis, seperti jaringan internet yang tidak stabil.

Selanjutnya, penelitian Abdul Hafiz dan Mitha Sari Nurdianty (2024) mengenai efektivitas penggunaan SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran haji khusus menunjukkan pentingnya sistem informasi dalam mendukung keamanan dan penyimpanan data pendaftaran jamaah. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, pembahasan mengenai SISKOHAT telah banyak diarahkan pada peran dan efektivitasnya dalam pelayanan administrasi haji. Namun, penelitian ini mengembangkan pembahasan dengan melihat penggunaan SISKOHAT bersama pemanfaatan aplikasi Satu Haji sebagai bagian dari perkembangan pelayanan digital. Penelitian ini juga diarahkan untuk mengetahui bagaimana kedua sarana tersebut mendukung pelayanan pendaftaran jamaah haji serta kendala yang dihadapi dalam penerapannya di tingkat kabupaten.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada optimalisasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam meningkatkan kualitas pelayanan

pendaftaran jamaah haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tuban. Penelitian ini juga mengkaji pemanfaatan aplikasi Satu Haji dalam mendukung kemudahan akses pelayanan pendaftaran secara digital. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui bagaimana penggunaan teknologi informasi mendukung proses pelayanan, apa saja kendala yang dihadapi petugas maupun masyarakat, serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran jamaah haji.

KAJIAN TEORITIS

Optimalisasi Pelayanan

Optimalisasi merupakan upaya untuk memaksimalkan penggunaan sumber daya, kemampuan, dan sarana yang tersedia agar tujuan suatu kegiatan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Dalam pelayanan publik, optimalisasi dilakukan melalui perbaikan proses kerja, pemanfaatan teknologi, peningkatan kemampuan petugas, serta penyediaan fasilitas yang mendukung kebutuhan masyarakat. Optimalisasi pelayanan pendaftaran jamaah haji tidak hanya dilihat dari penggunaan teknologi informasi, tetapi juga dari bagaimana teknologi tersebut membantu petugas dalam menjalankan tugasnya. Sistem yang tersedia perlu digunakan secara maksimal agar proses pengolahan data, penyampaian informasi, dan pelayanan administrasi dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, optimalisasi SISKOHAT dalam penelitian ini diarahkan pada pemanfaatan sistem, kemampuan petugas, dukungan fasilitas, serta upaya mengatasi kendala dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan sistem informasi yang digunakan untuk mendukung pengelolaan data dan administrasi penyelenggaraan ibadah haji. Sistem ini berperan dalam membantu petugas mengelola informasi calon jamaah, proses pendaftaran, serta berbagai kebutuhan administrasi haji. Penggunaan sistem informasi tersebut bertujuan untuk mendukung ketertiban data dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Untuk menganalisis keberhasilan penggunaan SISKOHAT, penelitian ini menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003). Model tersebut menjelaskan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dapat dilihat melalui enam dimensi yang saling berkaitan, yaitu:

1. Kualitas Sistem (System Quality)

   Kualitas sistem berkaitan dengan kemampuan sistem dalam menjalankan fungsinya. Aspek ini dapat dilihat dari kemudahan penggunaan, kecepatan akses, kestabilan sistem, serta kemampuan sistem dalam mendukung pekerjaan petugas.
2. Kualitas Informasi (Information Quality)

   Kualitas informasi berkaitan dengan informasi yang dihasilkan oleh sistem. Informasi yang baik harus akurat, relevan, lengkap, dan mudah dipahami sehingga dapat membantu petugas dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji.
3. Kualitas Pelayanan (Service Quality)

   Kualitas pelayanan berkaitan dengan dukungan yang diberikan kepada pengguna sistem. Dukungan tersebut dapat berupa bantuan teknis, pendampingan, serta penanganan apabila terjadi gangguan dalam penggunaan sistem.
4. Penggunaan Sistem (System Use)

   Penggunaan sistem berkaitan dengan bagaimana sistem dimanfaatkan dalam kegiatan pelayanan. Dalam penelitian ini, aspek tersebut dilihat dari penggunaan SISKOHAT oleh petugas untuk membantu proses administrasi dan pendaftaran jamaah haji.
5. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

   Kepuasan pengguna menunjukkan tingkat kepuasan petugas terhadap sistem yang digunakan. Hal ini dapat dilihat dari apakah sistem mampu membantu pekerjaan, memberikan kemudahan, dan memenuhi kebutuhan pelayanan.
6. Manfaat Bersih (Net Benefits)

   Manfaat bersih berkaitan dengan dampak positif yang diperoleh dari penggunaan sistem informasi. Dalam pelayanan haji, manfaat tersebut dapat berupa peningkatan efisiensi kerja, ketertiban administrasi, kemudahan pengelolaan data, serta peningkatan kualitas pelayanan.

Keenam dimensi tersebut digunakan sebagai dasar untuk melihat bagaimana SISKOHAT dimanfaatkan dalam mendukung pelayanan pendaftaran jamaah haji. Penelitian sebelumnya mengenai implementasi SISKOHAT juga menggunakan model DeLone dan McLean untuk menilai kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat yang dihasilkan dari sistem tersebut (Ardiana & Fatimah, 2021).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu lembaga dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dinilai dari hasil akhir, tetapi juga dari proses pemberian layanan, ketepatan informasi, kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan, serta sikap petugas ketika melayani masyarakat. Penelitian ini menggunakan konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Konsep tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat melalui lima dimensi utama, yaitu:

1. Bukti Fisik (Tangibles)

   Dimensi ini berkaitan dengan kondisi fasilitas pelayanan, seperti ruang pelayanan, komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya yang digunakan dalam proses pendaftaran jamaah haji.
2. Keandalan (Reliability)

   Keandalan merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur. Dalam pelayanan pendaftaran haji, hal ini berkaitan dengan ketelitian penginputan data dan ketepatan informasi yang diberikan kepada calon jamaah.
3. Daya Tanggap (Responsiveness)

   Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan petugas dalam membantu masyarakat serta memberikan respons terhadap pertanyaan, kebutuhan, dan kendala yang dihadapi calon jamaah haji.
4. Jaminan (Assurance)

   Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat merasa yakin dan percaya terhadap informasi serta proses administrasi yang dilakukan.
5. Empati (Empathy)

   Empati merupakan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan haji, aspek ini dapat ditunjukkan melalui kesabaran petugas dalam memberikan penjelasan, terutama kepada calon jamaah yang belum memahami prosedur pendaftaran atau mengalami kesulitan menggunakan layanan digital.

Kelima dimensi tersebut menjadi dasar untuk melihat kualitas pelayanan pendaftaran jamaah haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tuban. Dengan menggunakan konsep

SERVQUAL, penelitian ini dapat mengkaji apakah pemanfaatan teknologi informasi telah didukung oleh pelayanan petugas yang tepat, tanggap, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Aplikasi Satu Haji dalam Pelayanan Digital

Perkembangan teknologi juga mendorong hadirnya layanan digital yang dapat dimanfaatkan masyarakat dalam mengakses informasi dan pelayanan haji. Salah satunya adalah aplikasi Satu Haji yang menjadi bagian dari perkembangan pelayanan haji berbasis digital. Kehadiran aplikasi ini memberikan peluang bagi masyarakat untuk mengakses layanan secara lebih praktis tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengetahui secara langsung optimalisasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran jamaah haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tuban.

Informan dalam penelitian ini berjumlah dua orang petugas Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) yang terlibat dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji dan memahami penggunaan sistem informasi haji. Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki informasi yang sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung kepada dua petugas PHU untuk memperoleh informasi mengenai penggunaan SISKOHAT, pemanfaatan aplikasi Satu Haji, manfaat teknologi dalam pelayanan pendaftaran, serta kendala yang dihadapi selama proses pelayanan. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kondisi dan proses pelayanan di kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tuban. Sementara itu, dokumentasi diperoleh melalui foto kegiatan wawancara dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan mengelompokkan informasi penting dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif agar informasi lebih mudah dipahami. Tahap terakhir

adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis untuk menjawab fokus penelitian. Keabsahan data diperiksa menggunakan triangulasi teknik, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut digunakan untuk memperoleh data yang sesuai dengan kondisi di lapangan dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Optimalisasi Penggunaan SISKOHAT dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji

Perkembangan teknologi informasi membawa perubahan terhadap sistem pelayanan publik, termasuk dalam penyelenggaraan ibadah haji. Pelayanan yang sebelumnya banyak bergantung pada proses administrasi secara manual kini mulai memanfaatkan sistem berbasis komputer untuk membantu pekerjaan petugas. Perubahan tersebut diperlukan karena penyelenggaraan ibadah haji melibatkan proses administrasi yang membutuhkan ketelitian, keteraturan, serta pengelolaan informasi yang baik. Salah satu teknologi yang digunakan untuk mendukung kebutuhan tersebut adalah Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

SISKOHAT merupakan sistem informasi yang berperan dalam mendukung pengelolaan administrasi penyelenggaraan ibadah haji. Keberadaan sistem ini membantu petugas dalam menjalankan pekerjaan yang berkaitan dengan data dan pelayanan jamaah haji. Penggunaan teknologi informasi menjadi bagian penting dalam proses pelayanan karena dapat membantu pekerjaan administrasi agar lebih terorganisasi. Melalui sistem tersebut, petugas memiliki sarana untuk menunjang pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji, ketepatan pengelolaan administrasi menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan. Proses pendaftaran tidak hanya berkaitan dengan keinginan masyarakat untuk memperoleh kesempatan menunaikan ibadah haji, tetapi juga mencakup tahapan administrasi yang harus dilaksanakan secara tertib. Oleh karena itu, sistem informasi diperlukan untuk membantu petugas menjalankan proses pelayanan dengan lebih terarah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dua petugas Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tuban, diperoleh informasi bahwa SISKOHAT versi terbaru dirasakan lebih mudah dan nyaman digunakan dibandingkan dengan versi sebelumnya. Keterangan tersebut menunjukkan bahwa perkembangan sistem memberikan

perubahan dari sisi pengalaman pengguna, khususnya bagi petugas yang setiap hari berhubungan dengan pekerjaan administrasi pelayanan haji.

Kemudahan penggunaan menjadi salah satu unsur yang penting dalam penerapan sebuah sistem informasi. Sistem yang memiliki tampilan dan alur penggunaan yang mudah dipahami dapat membantu pengguna menjalankan pekerjaannya tanpa harus menghadapi kesulitan yang tidak diperlukan. Dalam konteks pelayanan pendaftaran haji, petugas membutuhkan sistem yang dapat mendukung pelaksanaan tugas secara praktis. Semakin mudah sistem dipahami dan digunakan, semakin besar peluang sistem tersebut dimanfaatkan secara optimal dalam pekerjaan sehari-hari.

Perubahan dari versi sebelumnya menuju versi yang lebih baru juga memperlihatkan bahwa pengembangan teknologi perlu memperhatikan kebutuhan pengguna. Sistem informasi bukan hanya alat untuk menyimpan dan mengelola data, tetapi juga menjadi sarana yang harus mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan pekerjaan. Apabila sistem semakin mudah digunakan, petugas dapat lebih fokus pada pelaksanaan pelayanan dan ketepatan administrasi.

Namun, kemudahan penggunaan tidak dapat dijadikan satu-satunya ukuran keberhasilan SISKOHAT. Optimalisasi sistem juga berkaitan dengan bagaimana petugas memanfaatkan seluruh fungsi yang tersedia sesuai kewenangan dan kebutuhan pelayanan. Petugas perlu memahami prosedur penggunaan sistem, memperhatikan ketepatan data, serta menjalankan tahapan administrasi secara teliti. Hal ini penting karena kesalahan dalam pengelolaan informasi dapat memengaruhi proses pelayanan berikutnya.

Dalam pelaksanaannya, sumber daya manusia memiliki kedudukan yang sangat penting. Teknologi yang tersedia tidak akan memberikan manfaat secara maksimal apabila pengguna tidak memahami cara mengoperasikannya. Oleh karena itu, petugas PHU perlu memiliki kemampuan dalam menggunakan sistem serta mengikuti perkembangan dan perubahan yang terjadi. Kemampuan tersebut menjadi bagian dari kesiapan organisasi dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Jika dikaitkan dengan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean, temuan mengenai kemudahan penggunaan SISKOHAT dapat dianalisis melalui aspek kualitas sistem (system quality). Kualitas sistem menggambarkan kemampuan suatu sistem dalam memberikan kemudahan, kenyamanan, dan dukungan terhadap pekerjaan penggunanya. Dalam penelitian ini, keterangan petugas mengenai SISKOHAT versi terbaru yang lebih mudah digunakan menunjukkan adanya penilaian positif terhadap aspek kemudahan sistem.

Selain kualitas sistem, keberhasilan penerapan teknologi informasi juga berkaitan dengan kualitas informasi (information quality). Informasi yang dikelola melalui sistem perlu memiliki ketepatan, kejelasan, dan kesesuaian dengan kebutuhan pelayanan. Dalam proses administrasi haji, ketepatan informasi sangat penting karena berkaitan dengan data calon jamaah. Oleh sebab itu, penggunaan SISKOHAT perlu disertai ketelitian petugas dalam menjalankan setiap tahapan pekerjaan.

Berdasarkan uraian tersebut, optimalisasi penggunaan SISKOHAT di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tuban dapat dilihat dari kemudahan penggunaan versi terbaru yang dirasakan oleh petugas. Perubahan tersebut menjadi salah satu bentuk perkembangan sistem dalam mendukung pekerjaan administrasi. Meskipun demikian, optimalisasi tetap membutuhkan kemampuan petugas, ketelitian dalam pengelolaan data, serta pemanfaatan sistem sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku.

Pemanfaatan Aplikasi Satu Haji dalam Pelayanan Digital

Perkembangan pelayanan berbasis digital memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memperoleh layanan secara lebih mudah. Dalam penyelenggaraan ibadah haji, kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan pelayanan administrasi terus mendorong pemanfaatan teknologi. Masyarakat membutuhkan informasi yang jelas mengenai proses pendaftaran, persyaratan, serta tahapan yang harus dilalui sebelum dapat melaksanakan ibadah haji. Kondisi tersebut menjadikan pelayanan digital sebagai salah satu sarana yang dapat mendukung kebutuhan calon jamaah.

Salah satu bentuk pelayanan digital yang digunakan dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah aplikasi Satu Haji. Aplikasi ini menjadi sarana yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk mengakses layanan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji. Kehadiran aplikasi tersebut menunjukkan adanya perkembangan pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada pelayanan secara langsung di kantor, tetapi juga memberikan alternatif akses melalui perangkat digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas PHU, aplikasi Satu Haji memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran haji. Keberadaan aplikasi ini membantu masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus selalu bergantung pada pelayanan secara langsung. Informasi tersebut memperlihatkan bahwa teknologi digital mulai memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat lebih aktif dalam proses pelayanan. Kemudahan akses menjadi salah satu alasan penting dalam pengembangan pelayanan digital.

Masyarakat dapat memanfaatkan telepon pintar untuk mengakses layanan yang tersedia. Hal ini memberikan alternatif bagi calon jamaah yang memiliki kemampuan menggunakan teknologi. Mereka dapat mempelajari informasi dan mengikuti petunjuk layanan melalui perangkat yang dimiliki.

Pemanfaatan aplikasi Satu Haji juga dapat memberikan perubahan terhadap pola hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan. Sebelumnya, masyarakat mungkin lebih sering mendatangi kantor untuk memperoleh informasi atau menanyakan prosedur pendaftaran. Melalui pelayanan digital, sebagian kebutuhan informasi dapat diakses menggunakan aplikasi. Meskipun demikian, pelayanan secara langsung tetap diperlukan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut.

Dalam wawancara, petugas juga menjelaskan mengenai perubahan pada proses yang berkaitan dengan sidik jari. Menurut keterangan yang disampaikan, proses tersebut kini dapat berkaitan dengan penggunaan aplikasi Satu Haji sehingga masyarakat memperoleh kemudahan dibandingkan dengan cara sebelumnya. Informasi ini menunjukkan adanya perubahan dalam pemanfaatan layanan digital. Namun, mekanisme teknis mengenai perekaman atau verifikasi sidik jari masih perlu dijelaskan lebih lanjut agar tidak menimbulkan kesimpulan yang keliru mengenai penggantian proses biometrik secara keseluruhan.

Selain kemudahan dalam mengakses layanan, pemanfaatan aplikasi digital juga berkaitan dengan kemampuan masyarakat dalam memahami teknologi. Masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan aplikasi pada telepon pintar cenderung lebih mudah menyesuaikan diri dengan layanan digital. Sementara itu, masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi mungkin memerlukan penjelasan dan pendampingan dari petugas maupun anggota keluarga.

Perbedaan kemampuan tersebut menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam penerapan pelayanan digital. Pelayanan publik harus tetap memperhatikan kebutuhan seluruh lapisan masyarakat. Digitalisasi tidak seharusnya membuat masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi menjadi kesulitan memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, penggunaan aplikasi perlu disertai dengan penyediaan informasi yang mudah dipahami dan bantuan bagi masyarakat yang membutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis teori, aplikasi Satu Haji memiliki peran dalam mendukung kemudahan pelayanan digital bagi calon jamaah haji. Aplikasi ini memberikan alternatif akses bagi masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran. Keberadaannya juga menunjukkan bahwa pelayanan haji terus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi.

Akan tetapi, pemanfaatan aplikasi tetap perlu didukung oleh pendampingan dan informasi yang jelas agar seluruh masyarakat dapat memperoleh manfaat dari pelayanan digital.

Kualitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji

Kualitas pelayanan merupakan salah satu ukuran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari tersedianya fasilitas atau sistem informasi, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji, kualitas pelayanan berkaitan dengan ketepatan prosedur, kejelasan informasi, kemudahan akses, kemampuan petugas, serta sikap dalam memberikan pelayanan. Pendaftaran haji merupakan tahapan awal yang harus dilalui oleh masyarakat sebelum menjadi bagian dari jamaah yang akan menunaikan ibadah haji. Oleh karena itu, masyarakat membutuhkan pelayanan yang jelas dan mudah dipahami. Informasi yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar calon jamaah tidak mengalami kesalahpahaman dalam memenuhi persyaratan administrasi.

Meskipun teknologi memberikan kemudahan, kualitas pelayanan tetap tidak dapat dilepaskan dari interaksi antara petugas dan masyarakat. Calon jamaah tidak hanya membutuhkan sistem yang mudah digunakan, tetapi juga membutuhkan penjelasan mengenai tahapan pendaftaran. Dalam kondisi tertentu, masyarakat mungkin belum memahami informasi yang tersedia secara digital sehingga membutuhkan bantuan secara langsung.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan, penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori tersebut menjelaskan kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk memahami aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji.

Pertama, bukti fisik (tangibles).

Bukti fisik berkaitan dengan ketersediaan sarana dan fasilitas yang digunakan untuk mendukung pelayanan. Dalam pelayanan pendaftaran haji, fasilitas teknologi seperti komputer, jaringan internet, dan perangkat pendukung lainnya menjadi bagian dari kebutuhan pelayanan administrasi. Ketersediaan fasilitas tersebut dapat membantu petugas menjalankan tugasnya dengan lebih baik. Selain fasilitas teknologi, lingkungan kantor dan sarana pelayanan juga perlu diperhatikan. Masyarakat yang datang untuk melakukan pendaftaran membutuhkan tempat pelayanan yang tertata dan nyaman. Fasilitas yang memadai dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat ketika berinteraksi dengan petugas.

Kedua, keandalan (reliability).

Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Dalam pendaftaran jamaah haji, keandalan berkaitan dengan ketepatan petugas dalam memberikan informasi serta menjalankan proses administrasi. Ketepatan menjadi hal penting karena pelayanan haji berhubungan dengan data dan dokumen calon jamaah. Penggunaan SISKOHAT dapat mendukung aspek keandalan karena sistem informasi digunakan untuk membantu pekerjaan administrasi. Namun, keberadaan sistem tetap harus diimbangi dengan ketelitian petugas. Petugas perlu memastikan bahwa setiap tahapan pekerjaan dilakukan sesuai ketentuan dan informasi yang diberikan kepada masyarakat tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Ketiga, daya tanggap (responsiveness).

Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan petugas dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan. Dalam pelayanan pendaftaran haji, calon jamaah dapat memiliki pertanyaan yang berbeda-beda. Ada masyarakat yang sudah memahami prosedur pendaftaran, tetapi ada pula yang masih membutuhkan penjelasan secara bertahap. Keberadaan aplikasi Satu Haji dapat membantu masyarakat mengakses layanan secara digital. Namun, tidak semua masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, petugas tetap perlu memberikan bantuan ketika masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami layanan digital.

Daya tanggap juga dapat diwujudkan melalui pemberian informasi yang jelas dan mudah dipahami. Petugas perlu memastikan bahwa masyarakat memperoleh penjelasan sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan demikian, teknologi dapat menjadi sarana pendukung, sedangkan petugas tetap menjadi bagian penting dalam memberikan pelayanan yang responsif.

Keempat, jaminan (assurance).

Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat merasa yakin terhadap informasi yang diterima. Dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji, petugas perlu memahami prosedur administrasi dan sistem yang digunakan. Pemahaman tersebut diperlukan agar informasi yang disampaikan kepada calon jamaah sesuai dengan ketentuan.

Penggunaan SISKOHAT dan aplikasi Satu Haji juga menuntut petugas untuk memahami perkembangan teknologi pelayanan. Petugas perlu mengetahui fungsi sistem yang digunakan serta mampu menjelaskan informasi kepada masyarakat. Kemampuan tersebut dapat

membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan pelayanan juga berkaitan dengan ketelitian dalam mengelola informasi. Masyarakat membutuhkan kepastian mengenai prosedur yang harus dijalani. Oleh karena itu, petugas perlu menyampaikan informasi secara jelas, tidak membingungkan, dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Kelima, empati (empathy).

Petugas perlu memahami bahwa sebagian masyarakat mungkin sudah terbiasa menggunakan teknologi, sedangkan sebagian lainnya membutuhkan pendampingan. Pelayanan yang mengutamakan empati tidak hanya menilai masyarakat dari kemampuan menggunakan aplikasi, tetapi juga memperhatikan kebutuhan mereka dalam memperoleh informasi. Dalam konteks ini, keberadaan pelayanan secara langsung tetap memiliki peran penting. Masyarakat yang mengalami kesulitan dapat memperoleh penjelasan dari petugas sehingga proses pelayanan tetap dapat berjalan. Sikap ramah, sabar, dan komunikatif menjadi bagian yang mendukung terciptanya hubungan baik antara petugas dan calon jamaah.

Kendala dan Upaya Peningkatan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan dua petugas Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tuban, diketahui bahwa selama penggunaan SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji belum ditemukan kendala yang berarti. Petugas menyampaikan bahwa sistem yang digunakan saat ini sudah memberikan kemudahan dalam menjalankan pekerjaan administrasi. Bahkan, penggunaan SISKOHAT versi terbaru dirasakan lebih praktis dibandingkan dengan versi sebelumnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa perkembangan sistem memberikan dampak positif terhadap pelaksanaan pelayanan pendaftaran jamaah haji.

Meskipun demikian, terdapat kondisi tertentu yang dapat memengaruhi kelancaran pelayanan, yaitu ketika terjadi pemadaman listrik. Pemadaman listrik dapat menyebabkan jaringan internet terputus sehingga petugas maupun masyarakat tidak dapat mengakses layanan berbasis internet untuk sementara waktu. Kondisi tersebut menjadi salah satu hambatan teknis yang mungkin terjadi dalam pelayanan digital karena penggunaan sistem informasi sangat bergantung pada ketersediaan listrik dan jaringan internet. Ketersediaan jaringan internet merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung pelayanan berbasis teknologi. Ketika jaringan mengalami gangguan, proses akses terhadap sistem dapat terhambat. Petugas mungkin

tidak dapat menjalankan beberapa pekerjaan yang membutuhkan koneksi internet, sedangkan masyarakat yang melakukan pendaftaran melalui layanan online juga dapat mengalami gangguan ketika mengakses aplikasi.

Namun, berdasarkan keterangan petugas, gangguan jaringan tersebut tidak menyebabkan data pendaftaran yang telah dikirimkan menjadi hilang. Apabila masyarakat melakukan pendaftaran secara online ketika jaringan mengalami gangguan, data yang sudah berhasil dikirimkan tetap tersimpan dan tidak hilang. Hal ini memberikan kepastian bahwa gangguan internet tidak serta-merta mengakibatkan hilangnya data pendaftaran calon jamaah haji.

Kondisi tersebut menjadi salah satu hal penting dalam pelayanan digital. Masyarakat tentu membutuhkan kepastian bahwa data yang telah dimasukkan ke dalam sistem tetap aman. Terlebih, pendaftaran haji berkaitan dengan administrasi yang membutuhkan ketelitian dan penyimpanan data secara baik. Oleh karena itu, kemampuan sistem dalam mempertahankan data yang telah berhasil dikirimkan menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan digital. Jika dikaitkan dengan konsep kualitas sistem dalam kajian keberhasilan sistem informasi, kondisi tersebut berkaitan dengan keandalan sistem (system reliability). Keandalan sistem tidak hanya dilihat dari kemudahan penggunaannya, tetapi juga dari kemampuannya dalam mendukung pengelolaan data secara konsisten. Berdasarkan keterangan petugas, data pendaftaran yang telah berhasil dikirimkan tetap tersimpan meskipun terjadi gangguan jaringan. Hal ini menjadi salah satu aspek positif dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan pendaftaran jamaah haji.

Selain itu, gangguan jaringan yang terjadi akibat pemadaman listrik menunjukkan bahwa pelayanan digital tetap membutuhkan dukungan infrastruktur yang memadai. Sistem informasi tidak dapat berjalan secara optimal tanpa ketersediaan listrik dan jaringan internet. Oleh sebab itu, kesiapan sarana pendukung tetap perlu diperhatikan agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Dalam menghadapi kondisi tersebut, upaya peningkatan pelayanan dapat diarahkan pada pemeliharaan sarana teknologi dan jaringan internet, serta memastikan bahwa petugas memahami langkah yang perlu dilakukan ketika terjadi gangguan. Petugas juga perlu memberikan penjelasan kepada masyarakat apabila proses akses layanan mengalami hambatan sementara. Informasi yang jelas dapat membantu masyarakat memahami kondisi yang sedang terjadi dan menghindari kesalahpahaman terkait proses pendaftaran.

Di samping itu, pemanfaatan SISKOHAT dan aplikasi Satu Haji perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan sesuai kebutuhan pelayanan. Kemudahan penggunaan sistem yang telah dirasakan petugas merupakan hal positif yang perlu didukung dengan kesiapan fasilitas dan kemampuan sumber daya manusia. Dengan begitu, perkembangan teknologi dapat memberikan manfaat secara berkelanjutan bagi petugas maupun masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai optimalisasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran jamaah haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tuban, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan administrasi haji. Berdasarkan hasil wawancara dengan dua petugas PHU, penggunaan SISKOHAT versi terbaru dirasakan lebih mudah dan praktis dibandingkan versi sebelumnya. Kemudahan tersebut membantu petugas dalam menjalankan pekerjaan yang berkaitan dengan pelayanan pendaftaran jamaah haji.

Selain SISKOHAT, aplikasi Satu Haji juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pendaftaran secara digital. Aplikasi ini menjadi alternatif pelayanan yang dapat dimanfaatkan oleh calon jamaah, khususnya masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan teknologi. Meskipun demikian, pelayanan secara langsung tetap diperlukan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan penjelasan dan pendampingan.

Dari segi kendala, selama ini penggunaan SISKOHAT belum mengalami hambatan yang berarti. Gangguan yang berpotensi terjadi adalah pemadaman listrik yang menyebabkan jaringan internet terputus. Namun, berdasarkan keterangan petugas, data pendaftaran yang telah berhasil dikirimkan tetap tersimpan dan tidak hilang meskipun terjadi gangguan jaringan.

Secara keseluruhan, penggunaan SISKOHAT dan aplikasi Satu Haji telah memberikan dukungan terhadap kemudahan pelayanan pendaftaran jamaah haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tuban. Optimalisasi teknologi tersebut tetap perlu diimbangi dengan kemampuan petugas, ketersediaan fasilitas pendukung, serta pelayanan yang memperhatikan kebutuhan masyarakat. Dengan begitu, pemanfaatan teknologi dapat terus mendukung pelayanan pendaftaran haji yang lebih mudah, praktis, dan berkualitas.

Dari simpulan tersebut, disarankan agar Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tuban diharapkan terus mempertahankan dan mengoptimalkan penggunaan SISKOHAT dalam

mendukung pelayanan administrasi haji. Kemudahan penggunaan sistem yang telah dirasakan petugas perlu diimbangi dengan peningkatan pemahaman terhadap perkembangan teknologi dan prosedur pelayanan. Pemeliharaan fasilitas pendukung, khususnya jaringan internet dan ketersediaan listrik, juga perlu diperhatikan agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Sosialisasi aplikasi Satu Haji kepada masyarakat juga perlu terus ditingkatkan. Informasi mengenai penggunaan aplikasi dan tahapan pendaftaran sebaiknya disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami. Pendampingan secara langsung tetap perlu diberikan kepada calon jamaah yang belum terbiasa menggunakan layanan digital agar seluruh masyarakat memperoleh kesempatan yang sama dalam mengakses pelayanan.

DAFTAR REFERENSI

Agvira, F. Z., Sanusi, I., & Setiawan, A. I. (2017). Optimalisasi SISKOHAT dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran jamaah haji. Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah, 2(2), 133–152. https://doi.org/10.15575/tadbir.v2i2.162

Angraini, S., Hak, N., & Makmur, M. (2022). The effectiveness of using SISKOHAT (Integrated Hajj Information and Computerization System) in the Hajj pilgrim candidates' portion number delegation service at the Ministry of Religious Affairs in Bengkulu Province. Munazzama: Journal of Islamic Management and Pilgrimage, 2(1), 18–28.

Gusman, E., Rikardo, Y., Dahlia, & Kader, B. A. C. (2026). Evaluasi pelayanan pendaftaran haji melalui sistem aplikasi SISKOHAT di Kantor Pelayanan Haji dan Umrah Kota Bengkulu. Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik, 13(1), 81–88. https://doi.org/10.37676/professional.v13i1.11237

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

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). https://doi.org/10.15575/mjhu.v2i2.34243

Lestari, S. K. F. W. (2023). Peran SISKOHAT dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. ASWALALITA: Journal of Da'wah Management, 1(2), 153–160. https://ejournal.iainutuban.ac.id/index.php/aswalalita/article/view/380

Luki, L., Lorita, E., Maryaningsih, M., & Kader, B. (2025). Efektivitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji tahun 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu. Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik, 12(1). https://doi.org/10.37676/professional.v12i1.8844

Oktaviani, I. A. (2022). Efektivitas SISKOHAT pada pendaftaran dan pembatalan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur. Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah, 1(2). https://doi.org/10.32332/multazam.v1i2.5373

Rahma, S. N. E., & Agus, R. (2025). Pengembangan sistem informasi pelayanan administrasi haji berbasis web di Kementerian Agama Kabupaten Banjar. Indonesian Journal of Information Technology and Computing (IMAGING), 5(2).

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