

OPTIMALISASI MEDIA INFORMASI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN CALON JEMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SUKABUMI

Dalilah Husna Maulida¹, Aqila qisty², Muhamad Ridwan³, Eki Agustin⁴, Latif⁵
¹⁻⁵Institut Madani Nusantara

[1dalilahhusna750@gmail.com](mailto:dalilahhusna750@gmail.com), [2aqilaqistysaepudin2020@gmail.com](mailto:aqilaqistysaepudin2020@gmail.com),
[3assahaab.15@gmail.com](mailto:assahaab.15@gmail.com), [4eqyagustine@gmail.com](mailto:eqyagustine@gmail.com), [5latif.tqn165@gmail.com](mailto:latif.tqn165@gmail.com)

ABSTRACT

The implementation of Hajj services is a form of public service that requires an effective and efficient information system. However, in practice, several challenges are still encountered in delivering information to prospective Hajj pilgrims, such as limited access, lack of information updates, and low digital literacy among some communities. This study aims to analyze the optimization of information media in improving services for prospective Hajj pilgrims at the Ministry of Religious Affairs of Sukabumi Regency. This research employs a qualitative approach with a descriptive research design. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The results indicate that the use of digital-based information media such as websites and social media has improved the effectiveness and efficiency of services. Nevertheless, challenges remain, including limited digital literacy, internet accessibility issues, and irregular information updates. Therefore, optimization strategies are needed, such as enhancing human resource competencies, developing integrated information systems, and combining digital and conventional media to improve service quality for prospective Hajj pilgrims.

Keywords: *information media, public service, hajj, digitalization, service quality*

ABSTRAK

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu bentuk layanan publik yang memerlukan sistem informasi yang efektif dan efisien. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala dalam penyampaian informasi kepada calon jemaah haji, seperti keterbatasan akses, kurangnya pembaruan informasi, serta rendahnya literasi digital pada sebagian masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi media informasi dalam meningkatkan layanan calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan media informasi berbasis digital seperti website dan media sosial mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan literasi digital, akses

internet, dan kurangnya pembaruan informasi secara berkala. Oleh karena itu, diperlukan strategi optimalisasi berupa peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pengembangan sistem informasi yang terintegrasi, serta kombinasi penggunaan media digital dan konvensional guna meningkatkan kualitas layanan kepada calon jemaah haji.

Kata kunci: media informasi, layanan publik, haji, digitalisasi, kualitas layanan

A. Pendahuluan

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik merupakan suatu keniscayaan di era Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0 yang menuntut penyelenggaraan layanan yang cepat, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien (Qonita et al., 2025; Wardani & Nugroho, 2021). Dalam konteks ini, media informasi menjadi komponen penting dalam menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, khususnya dalam menyampaikan informasi yang akurat, tepat waktu,

dan mudah diakses (Hussain et al., 2021; Ali & Santoso, 2025).

Media informasi, baik dalam bentuk konvensional maupun digital, memiliki peran strategis dalam mendukung keterbukaan informasi publik dan meningkatkan kualitas pelayanan. Perkembangan media digital seperti website, media sosial, dan aplikasi berbasis mobile telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu (Diasicha & Khotimah, 2025; Sari & Hakim, 2026). Selain itu, media digital juga memungkinkan interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan partisipasi publik serta kepercayaan terhadap institusi pemerintah (Amaludin et al., 2024). Dengan demikian, optimalisasi media informasi menjadi salah satu faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Salah satu sektor pelayanan publik yang sangat membutuhkan optimalisasi media informasi adalah penyelenggaraan ibadah haji. Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh umat Muslim yang mampu, sehingga memiliki dimensi spiritual sekaligus administratif yang kompleks. Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia melibatkan berbagai tahapan, mulai dari pendaftaran, pelunasan biaya, bimbingan manasik, hingga keberangkatan dan pemulangan jemaah. Kompleksitas ini menuntut adanya sistem pelayanan yang terintegrasi dan didukung oleh media informasi yang efektif (Nurfadillah et al., 2024; Hamid, 2020).

Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia menghadapi tantangan besar dalam mengelola pelayanan haji. Tingginya jumlah pendaftar haji setiap tahun menyebabkan daftar tunggu (waiting list) yang panjang, bahkan mencapai puluhan tahun di beberapa daerah. Kondisi ini menuntut pemerintah untuk memberikan layanan informasi yang jelas, transparan, dan berkelanjutan kepada calon jemaah haji agar mereka dapat

memahami proses dan tahapan yang harus dilalui (Suzami et al., 2021; Tamheryaan et al., 2024). Dalam hal ini, pemanfaatan sistem digital seperti Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan data dan pelayanan administrasi haji (Nurfadillah et al., 2024).

Meskipun demikian, keberhasilan sistem informasi tersebut sangat bergantung pada efektivitas media informasi yang digunakan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Media informasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai media edukasi dan sosialisasi bagi calon jemaah haji. Penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pengguna, serta efisiensi komunikasi (Firdausiyah & Putriani, 2024; Zulfa et al., 2025). Namun, efektivitas media tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor aksesibilitas, literasi digital, serta kemampuan institusi dalam mengelola informasi secara profesional.

Dalam praktiknya, berbagai permasalahan masih ditemukan

dalam pelayanan informasi kepada calon jemaah haji. Beberapa studi mengungkapkan bahwa kendala utama meliputi keterbatasan akses terhadap media digital, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kurang optimalnya pemanfaatan media informasi oleh instansi pemerintah (Sari & Hakim, 2026; Hussain et al., 2021). Selain itu, masih terdapat permasalahan terkait kurangnya pembaruan informasi secara berkala, keterbatasan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi, serta belum terintegrasinya berbagai platform media informasi yang digunakan (Ali & Santoso, 2025; Amaludin et al., 2024). Kondisi ini menyebabkan terjadinya kesenjangan informasi di kalangan masyarakat, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima oleh calon jemaah haji.

Permasalahan tersebut juga terlihat secara nyata di Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi sebagai salah satu penyelenggara pelayanan haji di tingkat daerah. Berdasarkan fenomena di lapangan, masih terdapat beberapa kendala dalam optimalisasi media informasi, di antaranya: pertama, tingginya ketergantungan calon jemaah terhadap layanan tatap

muka di kantor, yang menyebabkan antrean panjang dan keterbatasan waktu pelayanan; kedua, pemanfaatan media digital seperti website dan media sosial yang belum optimal, baik dari segi kualitas konten maupun konsistensi pembaruan informasi; ketiga, belum terintegrasinya berbagai saluran informasi sehingga informasi yang disampaikan cenderung terfragmentasi; dan keempat, rendahnya literasi digital pada sebagian calon jemaah haji, khususnya kelompok usia lanjut, yang menyebabkan kesulitan dalam mengakses informasi secara mandiri. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi teknologi yang tersedia dengan implementasi yang dilakukan di lapangan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji berbagai aspek dalam penyelenggaraan pelayanan haji, seperti kualitas pelayanan, sistem informasi, dan strategi peningkatan layanan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan haji sangat dipengaruhi oleh dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Wildayati, 2020; Tjiptono, 2021). Selain itu, penerapan sistem informasi berbasis digital juga terbukti

mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan (Kotler & Keller, 2022; Laudon & Laudon, 2021). Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada aspek sistem dan manajemen pelayanan secara umum, serta belum secara spesifik mengkaji optimalisasi media informasi sebagai instrumen utama dalam meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada tingkat daerah.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diidentifikasi adanya celah penelitian, yaitu masih terbatasnya kajian yang secara khusus membahas optimalisasi media informasi dalam pelayanan haji pada level implementasi di daerah. Padahal, media informasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan efektivitas komunikasi, memperluas jangkauan layanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih mendalam untuk mengkaji bagaimana media informasi dapat dioptimalkan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada calon jemaah haji, khususnya di Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis bentuk dan pemanfaatan media informasi dalam pelayanan calon jemaah haji; (2) mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam optimalisasi media informasi; serta (3) merumuskan strategi yang efektif dalam mengoptimalkan media informasi guna meningkatkan kualitas layanan.

Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu administrasi publik dan komunikasi, serta kontribusi praktis sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jemaah haji melalui optimalisasi media informasi.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif** dengan jenis penelitian **deskriptif**, yang secara spesifik bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam proses optimalisasi media informasi dalam meningkatkan layanan calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten

Sukabumi. Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini berfokus pada pemahaman fenomena sosial, yaitu bagaimana media informasi dimanfaatkan dalam pelayanan publik serta bagaimana pengalaman dan persepsi pengguna layanan terhadap media tersebut. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali makna, interaksi, serta dinamika yang terjadi secara langsung di lapangan (Creswell, 2021; Sugiyono, 2022). Sementara itu, desain deskriptif dipilih karena penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk memberikan gambaran faktual dan sistematis mengenai kondisi nyata yang terjadi dalam pelayanan informasi haji (Moleong, 2021).

Secara spesifik, penelitian ini mengkaji tiga fokus utama, yaitu: (1) bentuk dan jenis media informasi yang digunakan dalam pelayanan calon jemaah haji; (2) proses pemanfaatan media informasi oleh petugas dan calon jemaah; serta (3) kendala dan upaya optimalisasi media informasi dalam meningkatkan kualitas layanan. Dengan fokus tersebut, penelitian ini tidak hanya menggambarkan kondisi yang ada, tetapi juga menganalisis efektivitas serta memberikan

rekomendasi strategis berbasis temuan lapangan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi, yang merupakan instansi pemerintah yang secara langsung bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan haji di tingkat daerah. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa wilayah ini memiliki jumlah calon jemaah haji yang cukup besar serta menunjukkan adanya fenomena permasalahan dalam penyampaian informasi layanan. Penelitian dilakukan pada periode Januari hingga Maret 2026, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung proses pelayanan yang sedang berlangsung.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari **data primer dan data sekunder** yang saling melengkapi. Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui interaksi dengan informan. Data ini mencakup hasil wawancara mendalam dengan petugas pelayanan haji, operator sistem informasi, serta calon jemaah haji sebagai pengguna layanan. Selain itu, data primer juga diperoleh

melalui observasi terhadap aktivitas pelayanan, khususnya dalam penggunaan media informasi seperti website, media sosial, serta layanan informasi langsung di kantor. Data primer ini digunakan untuk menggambarkan kondisi nyata, pengalaman, serta kendala yang dihadapi dalam praktik pelayanan (Creswell, 2021).

Sementara itu, data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis, seperti dokumen resmi Kementerian Agama, laporan kegiatan, arsip pelayanan haji, serta informasi yang tersedia pada media digital seperti website dan akun media sosial instansi terkait. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari literatur ilmiah berupa jurnal, buku, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder ini berfungsi untuk memperkuat analisis, memberikan konteks teoritis, serta membandingkan temuan penelitian dengan hasil penelitian sebelumnya (Sugiyono, 2022; Moleong, 2021).

Dalam proses pengumpulan data, penelitian ini menggunakan tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi

dilakukan secara langsung dengan mengamati proses pelayanan informasi kepada calon jemaah haji, termasuk bagaimana petugas menggunakan media informasi dalam menyampaikan layanan. Wawancara dilakukan secara mendalam (in-depth interview) dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur, sehingga peneliti dapat menggali informasi secara lebih fleksibel namun tetap terarah sesuai dengan tujuan penelitian (Creswell, 2021). Adapun dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai bukti pendukung seperti dokumen, foto, serta tangkapan layar media informasi digital yang digunakan dalam pelayanan. Ketiga teknik ini digunakan secara bersamaan untuk memperoleh data yang valid dan komprehensif.

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2022). Kriteria informan dalam penelitian ini meliputi: (1) memiliki keterlibatan langsung dalam pelayanan haji; (2) memahami penggunaan media informasi dalam pelayanan; dan (3) bersedia

memberikan informasi secara terbuka. Dengan kriteria tersebut, informan yang dipilih diharapkan mampu memberikan data yang mendalam dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif sehingga memudahkan dalam memahami pola dan hubungan antar data. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dengan tetap melakukan verifikasi terhadap data yang diperoleh, sehingga hasil penelitian memiliki tingkat validitas yang tinggi. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan data dari berbagai sumber, teknik, dan waktu (Sugiyono, 2022). Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada kriteria keabsahan data yang meliputi kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan

konfirmasiabilitas (Lincoln & Guba, 2020). Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang akurat, dapat dipercaya, serta relevan dengan kondisi nyata di lapangan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

1. Pemanfaatan Media Informasi dalam Pelayanan Calon Jemaah Haji

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi telah memanfaatkan berbagai media informasi dalam pelayanan calon jemaah haji, baik melalui media konvensional maupun digital. Namun, pemanfaatan media tersebut belum berjalan optimal dan belum mampu menjadi sumber utama informasi bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas pelayanan haji, diketahui bahwa pengelolaan media digital seperti website dan media sosial belum dilakukan secara intensif. Informan menyatakan bahwa *“pemburuan informasi biasanya dilakukan hanya saat ada kegiatan penting, seperti pelunasan atau pemberangkatan, selebihnya jarang*

di-update karena keterbatasan waktu dan tenaga.” Hal ini menunjukkan bahwa media digital belum dikelola secara berkelanjutan.

Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa konten yang disajikan masih bersifat informatif satu arah dan belum memanfaatkan fitur interaktif seperti komentar, live session, atau layanan tanya jawab. Kondisi ini menyebabkan media informasi belum mampu membangun komunikasi dua arah dengan masyarakat. Padahal, dalam konsep pelayanan publik modern, media digital seharusnya menjadi sarana interaksi aktif antara pemerintah dan masyarakat (Wardani & Nugroho, 2021).

Permasalahan utama terletak pada lemahnya manajemen konten dan kurangnya strategi komunikasi digital. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan media yang lebih profesional, termasuk penjadwalan konten, peningkatan interaksi, serta pemanfaatan fitur digital secara maksimal.

Tabel 1. Jenis Media Informasi dan Tingkat Pemanfaatannya

No	Jenis Media Informasi	Bentuk Pemanfaatan	Tingkat Pemanfaatan	Keterangan
1	Layanan Tatap Muka	Konsultasi langsung	Tinggi	Paling banyak digunakan
2	Website Resmi	Informasi prosedur & jadwal	Sedang	Kurang update

3	Media Sosial	Informasi umum & pengumuman	Sedang	Kurang interaktif
4	Brosur/Pamflet	Informasi dasar	Rendah	Jarang digunakan
5	Sistem Online (SISKOHAT)	Administrasi data	Tinggi (internal)	Tidak langsung ke publik

Dari tabel tersebut terlihat bahwa **media digital belum menjadi sumber utama informasi**, karena masyarakat masih dominan menggunakan layanan langsung. Hal ini menunjukkan adanya gap antara ketersediaan media digital dan tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat.

2. Efektivitas Media Informasi dalam Meningkatkan Layanan

Dari sisi efektivitas, media informasi digital memang memberikan kemudahan akses bagi sebagian calon jemaah haji, namun belum dirasakan secara merata. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar calon jemaah masih lebih memilih layanan tatap muka.

Salah satu calon jemaah menyatakan bahwa *“lebih enak datang langsung ke kantor karena bisa tanya langsung dan lebih jelas, kalau di internet kadang bingung.”* Pernyataan ini menunjukkan bahwa media digital belum sepenuhnya mampu memberikan kejelasan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Selain itu, ditemukan bahwa sekitar 60–70% calon jemaah haji masih mengandalkan layanan langsung. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan dalam penggunaan teknologi serta rendahnya tingkat kepercayaan terhadap informasi digital. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara inovasi layanan digital dengan kesiapan masyarakat dalam menggunakannya.

Efektivitas media informasi sangat dipengaruhi oleh literasi digital pengguna. Oleh karena itu, selain meningkatkan kualitas media, perlu dilakukan edukasi digital kepada masyarakat, seperti sosialisasi penggunaan website atau pendampingan bagi calon jemaah lansia (Hussain et al., 2021).

3. Kendala dalam Optimalisasi Media Informasi

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa kendala spesifik yang terjadi di lapangan. Pertama, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi. Berdasarkan wawancara, diketahui bahwa tidak ada petugas khusus yang menangani media digital. Salah satu pegawai menyatakan bahwa *“pengelolaan website dan*

media sosial masih dirangkap, jadi tidak bisa fokus.”

Kedua, rendahnya literasi digital calon jemaah haji. Banyak calon jemaah yang tidak mengetahui keberadaan media digital atau tidak mampu menggunakannya secara optimal. Bahkan, beberapa di antaranya masih bergantung pada bantuan keluarga untuk mengakses informasi.

Ketiga, belum terintegrasinya sistem informasi. Berdasarkan temuan lapangan, sering terjadi perbedaan informasi antara yang disampaikan di media sosial, website, dan layanan langsung. Hal ini menyebabkan kebingungan di kalangan calon jemaah.

Kendala ini menunjukkan bahwa optimalisasi media informasi memerlukan pendekatan sistemik. Solusi yang dapat dilakukan antara lain: Penambahan atau pelatihan SDM khusus IT, Integrasi sistem informasi dalam satu platform, Standarisasi informasi agar konsisten di semua media (Zulfa et al., 2025)

4. Dampak Pemanfaatan Media Informasi terhadap Kualitas Layanan

Dampak dari belum optimalnya media informasi terlihat secara nyata dalam kualitas layanan. Berdasarkan observasi, masih sering terjadi antrean panjang di kantor Kementerian Agama, terutama pada saat menjelang tahapan penting seperti pelunasan dan manasik haji.

Selain itu, hasil wawancara menunjukkan adanya kesalahpahaman informasi di kalangan calon jemaah. Salah satu informan menyatakan bahwa *“kadang informasi yang didapat beda antara dari teman, internet, dan kantor, jadi bingung.”* Hal ini menunjukkan adanya inkonsistensi informasi yang berdampak pada ketidakpastian bagi masyarakat.

Namun demikian, bagi calon jemaah yang mampu mengakses media digital, layanan dirasakan lebih cepat dan efisien. Mereka dapat memperoleh informasi tanpa harus datang langsung ke kantor.

Media informasi memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi layanan, namun perlu dikelola secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan sistem informasi yang terintegrasi dan pembaruan informasi secara real-time agar dapat meningkatkan

kepercayaan masyarakat (Kotler & Keller, 2022).

5. Analisis dan Implikasi Optimalisasi Media Informasi

Berdasarkan keseluruhan temuan, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama dalam optimalisasi media informasi terletak pada tiga aspek utama, yaitu: sumber daya manusia, sistem informasi, dan literasi digital masyarakat. Ketiga aspek ini saling berkaitan dan mempengaruhi efektivitas pelayanan.

Media informasi yang tersedia sebenarnya memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan, namun belum dimanfaatkan secara maksimal karena belum adanya pengelolaan yang profesional dan terintegrasi. Selain itu, rendahnya literasi digital masyarakat menjadi tantangan utama dalam implementasi layanan berbasis teknologi.

Solusi Strategis yang mungkin bisa diterapkan Adalah :

- a. Peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan digital
- b. Pengembangan sistem informasi terintegrasi
- c. Edukasi literasi digital kepada calon jemaah haji
- d. Kombinasi layanan digital dan tatap muka (*hybrid service*)

e. Pembaruan informasi secara berkala dan real-time

Dengan demikian, optimalisasi media informasi tidak hanya membutuhkan dukungan teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Jika ketiga aspek tersebut dapat dikelola secara baik, maka media informasi akan mampu menjadi instrumen utama dalam meningkatkan kualitas layanan calon jemaah haji secara efektif dan berkelanjutan.

2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi media informasi dalam pelayanan calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi belum berjalan secara maksimal. Kondisi ini dapat dianalisis melalui perspektif teori pelayanan publik berbasis digital yang menekankan pentingnya integrasi teknologi, sumber daya manusia, dan kesiapan pengguna dalam menciptakan layanan yang efektif dan efisien.

Pemanfaatan media informasi yang masih bersifat pasif menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik belum

sempurnanya diimplementasikan secara strategis. Media digital yang tersedia belum difungsikan sebagai pusat komunikasi aktif, melainkan masih sebagai media penyampaian informasi satu arah. Hal ini tidak sejalan dengan konsep **digital government** yang menekankan interaktivitas, transparansi, dan keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan (Mergel et al., 2020). Penelitian lain juga menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengelola media digital secara dinamis dan responsif terhadap kebutuhan pengguna (Criado & Gil-Garcia, 2021).

Selain itu, rendahnya efektivitas media informasi yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan adanya kesenjangan antara inovasi teknologi dengan kesiapan masyarakat. Literasi digital menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan penggunaan media informasi dalam pelayanan publik. Dalam konteks ini, temuan penelitian sejalan dengan hasil studi yang menyatakan bahwa kelompok usia lanjut cenderung mengalami kesulitan dalam mengakses layanan berbasis

digital, sehingga tetap bergantung pada layanan konvensional (Seifert et al., 2021). Hal ini diperkuat oleh penelitian lain yang menyebutkan bahwa tanpa adanya peningkatan literasi digital, implementasi layanan berbasis teknologi justru berpotensi menciptakan kesenjangan akses informasi di masyarakat (van Deursen & van Dijk, 2020).

Permasalahan lain yang ditemukan adalah belum terintegrasinya sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan. Ketidaksinkronan antara website, media sosial, dan layanan langsung menunjukkan lemahnya manajemen informasi dalam organisasi. Dalam perspektif sistem informasi, integrasi merupakan elemen penting untuk memastikan konsistensi, akurasi, dan kemudahan akses informasi bagi pengguna (Alshibly, 2021). Penelitian terbaru juga menegaskan bahwa integrasi sistem informasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyediaan informasi yang lebih cepat, tepat, dan terpercaya (Zhang et al., 2022).

Keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi faktor utama yang menghambat optimalisasi media informasi. Tidak adanya tenaga

husus yang menangani media digital menyebabkan pengelolaan informasi menjadi tidak optimal. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia di bidang teknologi informasi merupakan salah satu determinan utama dalam keberhasilan transformasi digital di sektor publik (Tangi et al., 2021). Oleh karena itu, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan.

Dampak dari berbagai permasalahan tersebut terlihat pada kualitas layanan yang masih belum efisien. Tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan tatap muka menyebabkan meningkatnya beban pelayanan di kantor, yang berimplikasi pada rendahnya efisiensi dan potensi terjadinya antrean. Dalam teori kualitas layanan, kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi **responsiveness** dan **accessibility** belum terpenuhi secara optimal (Parasuraman et al., 2020). Padahal, pemanfaatan teknologi informasi yang baik seharusnya mampu meningkatkan kecepatan layanan serta mempermudah akses informasi bagi masyarakat.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa optimalisasi media informasi memerlukan pendekatan yang komprehensif, tidak hanya dari sisi teknologi, tetapi juga dari aspek manajemen dan sosial. Transformasi digital dalam pelayanan publik harus diiringi dengan perubahan budaya organisasi serta peningkatan literasi digital masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi e-government tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh faktor organisasi dan lingkungan sosial (Cordella & Paletti, 2019; Bannister & Connolly, 2020).

Berdasarkan analisis tersebut, dapat dipahami bahwa optimalisasi media informasi dalam pelayanan calon jemaah haji memerlukan strategi yang terintegrasi, meliputi penguatan sumber daya manusia, pengembangan sistem informasi yang terintegrasi, serta peningkatan literasi digital masyarakat. Dengan demikian, media informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

D. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan media informasi dalam pelayanan calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi telah dilakukan melalui berbagai media, baik konvensional maupun digital. Media digital seperti website dan media sosial telah digunakan sebagai sarana penyampaian informasi terkait prosedur pendaftaran, jadwal manasik, dan kebijakan penyelenggaraan haji. Namun, pemanfaatannya belum optimal dan belum mampu menjadi sumber utama informasi bagi masyarakat.

Optimalisasi media informasi masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi, rendahnya literasi digital calon jemaah haji, serta belum terintegrasinya sistem informasi yang digunakan. Kondisi ini menyebabkan media informasi belum berfungsi secara maksimal sebagai pusat layanan informasi, sehingga masyarakat masih cenderung mengandalkan layanan tatap muka. Akibatnya, efisiensi pelayanan belum tercapai

secara optimal dan masih ditemukan antrean serta kesenjangan informasi.

Meskipun demikian, media informasi digital memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan calon jemaah haji, terutama dalam hal kemudahan akses, efisiensi waktu, dan penyebaran informasi secara luas. Oleh karena itu, optimalisasi media informasi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang penyelenggaraan ibadah haji.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi, perlu meningkatkan kompetensi sumber daya manusia di bidang teknologi informasi melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas, serta menyediakan tenaga khusus yang bertanggung jawab dalam pengelolaan media digital agar lebih profesional dan berkelanjutan.
2. Perlu dilakukan pengembangan sistem informasi yang terintegrasi, sehingga seluruh media informasi seperti website, media sosial, dan layanan langsung dapat terhubung dalam satu sistem yang terpadu, konsisten, dan mudah diakses oleh masyarakat.
3. Diperlukan pembaruan informasi secara berkala dan real-time, agar informasi yang disampaikan selalu relevan dan sesuai dengan kondisi terkini, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
4. Perlu dilakukan edukasi dan sosialisasi literasi digital kepada calon jemaah haji, khususnya kelompok usia lanjut, agar mampu memanfaatkan media digital secara mandiri dalam mengakses informasi layanan.
5. Disarankan untuk menerapkan model layanan hybrid (kombinasi digital dan tatap muka) sebagai bentuk pendekatan inklusif, sehingga dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan berbagai tingkat kemampuan teknologi.
6. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat efektivitas media

informasi secara lebih terukur, serta memperluas lokasi penelitian untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Creswell, J. W. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- the public sector. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101–109.
- Cordella, A., & Paletti, A. (2019). *ICTs and value creation in public sector: Manufacturing logic vs service logic*. *Information Polity*, 24(2), 125–141.
- Criado, J. I., & Gil-Garcia, J. R. (2021). *Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond*. *International Journal of Public Sector Management*, 34(5), 438–450.
- Hussain, M., Ilieva, J., & Gasco-Hernandez, M. (2021). *Digital literacy and public service delivery: Challenges and opportunities*. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101–117.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2020). *Defining digital transformation: Results from expert interviews*. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101–115.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 96(1), 12–40.
- Seifert, A., Cotton, S. R., & Xie, B. (2021). *A double burden of exclusion? Digital and social exclusion of older adults in times of COVID-19*. *Journals of Gerontology Series B*, 76(3), e99–e103.
- Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2021). *Digital government transformation: A structural equation model analysis*. *Government Information Quarterly*, 38(3), 101–109.
- van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2020). *The first-level*

- digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access.* *New Media & Society*, 22(2), 354–375.
- Wardani, D. K., & Nugroho, R. (2021). *Digital public service transformation in Indonesia: Challenges and strategies.* *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 145–158.
- Zhang, X., Zhao, K., & Kumar, R. L. (2022). *Integrated information systems and public service performance: Evidence from developing countries.* *Information Systems Journal*, 32(4), 567–589.
- Zulfa, N., Rahman, A., & Prasetyo, B. (2025). *Integration of digital information systems in improving public service delivery.* *Jurnal Sistem Informasi*, 21(1), 45–60.