

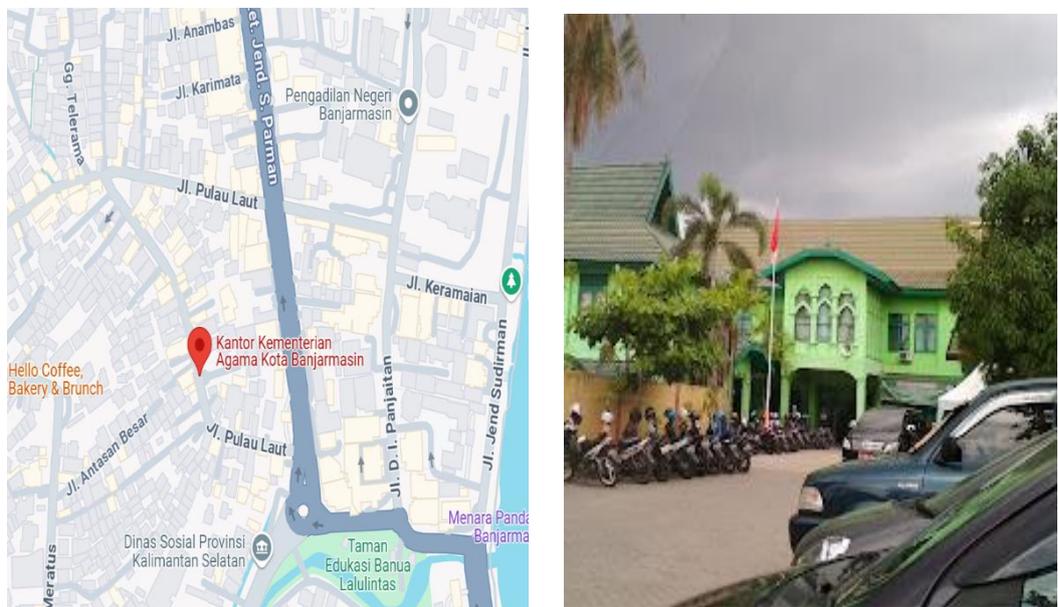
## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Data Umum

##### 1. Gambaran Lokasi Penelitian

**Gambar 4. 1 Lokasi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin**



Sumber: Google Maps: <https://maps.app.goo.gl/WEnuXgREMkFvX5Ht6>

Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin berada di Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan. Secara Geografis Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin ini terletak di Jalan Pulau Laut No. 24 dengan nomor Telp. (0511) 3353586/3361033 Fax. (0511) 3353586, Banjarmasin Tengah. Secara astronomis terletak pada 3<sup>o</sup>, 15 sampai 3<sup>o</sup>,22

Lintang Selatan dan 114<sup>o</sup>,32 Bujur Timur, ketinggian tanah berada pada 0,16 m di bawah permukaan laut.

## **2. Sejarah Singkat Berdirinya Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kota Banjarmasin**

Pada tanggal 3 Januari 1946 dibentuklah Departemen Agama Republik Indonesia yang kini dikenal sebagai Kementerian Agama. Setahun demikian, tepatnya pada tahun 1974, di Banjarmasin didirikan Kantor Urusan Agama Kota Praja Banjarmasin. Selanjutnya, pada tahun 1962 berdirilah beberapa lembaga keagamaan di wilayah tersebut, seperti Kantor Pendidikan Agama, Kantor Penerangan Agama Kota Praja Banjarmasin, serta Kantor Dinas Pendidikan Agama Kota Banjarmasin.

Seiring dengan perkembangan waktu dan meningkatnya beban kerja Kementerian Agama, diperlukan penanganan yang lebih terarah terhadap lembaga-lembaga di daerah, bukan hanya sebatas koordinasi, tetapi juga melalui pembinaan dan pengembangan yang lebih intensif. Oleh karena itu, diterbitkanlah Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1972 yang bertujuan untuk menyempurnakan struktur organisasi, tugas, serta kewenangan instansi Departemen Agama di tingkat daerah. Berdasarkan keputusan tersebut, di Kalimantan Selatan yang sebelumnya hanya memiliki perwakilan Departemen Agama tingkat provinsi, kemudian dibentuk pula perwakilan di tingkat kabupaten dan kotamadya. Dengan adanya keputusan tersebut, fungsi perwakilan yang semula hanya berperan

sebagai koordinator, kini diperluas menjadi pembina dan pembimbing bagi unit-unit keagamaan. Tanggung jawab terhadap kebijakan, baik teknis maupun administratif, dialihkan kepada perwakilan, sementara tugas inspeksi berfokus pada pelaksanaan teknis di lapangan.

Dengan diterbitkannya Keputusan Presiden (Keppes) Nomor 44 dan 45 Tahun 1974, serta disusul oleh Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 18 Tahun 1975, terjadi perubahan struktur dan penamaan pada lembaga-lembaga perwakilan Departemen Agama. Perubahan tersebut menetapkan bahwa untuk tingkat provinsi disebut kantor wilayah, tingkat kabupaten/kotamadya, petugas teknisnya diatur menjadi Seksi dan Penyelenggara Bimbingan. Penamaan tersebut tetap digunakan hingga saat ini. Selanjutnya, KMA Nomor 18 Tahun 1975 mengalami pembaruan dengan diterbitkannya KMA Nomor 45 Tahun 1981 yang berfungsi untuk memperjelas tugas pokok serta peran Departemen Agama di daerah.

Kemudian, terjadi kembali perubahan berdasarkan KMA Nomor 43 Tahun 1981 dengan diterbitkannya KMA Nomor 373 Tahun 2002 yang berisi ketentuan mengenai struktur organisasi serta tata kerja Kantor Wilayah Departemen Agama tingkat provinsi dan Kantor Departemen Agama di tingkat kabupaten atau kotamadya.

Sesuai dengan KMA No.373 Tahun 2002 pasal 82, Kantor Departemen Agama Kota Banjarmasin mempunyai tugas, melaksanakan tugas pokok dan fungsi Departemen Agama dalam wilayah

Kabupaten/Kotamadya berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Provinsi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan fungsi Kantor Departemen Agama Kota Banjarmasin sebagaimana disebutkan dalam KMA No.373 tahun 2002 pasal 83.

Struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang diatur dalam KMA Nomor 373 Tahun 2002 termasuk dalam kategori tipologi 1A. Susunan organisasi tersebut meliputi beberapa bagian, yaitu Subbagian Tata Usaha, Seksi Urusan Agama Islam, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Seksi Madrasah dan Pendidikan Agama Islam pada Sekolah Umum, Seksi Pendidikan Keagamaan dan Pondok Pesantren, Seksi Pendidikan Agama Islam pada Masyarakat dan Pemberdayaan Masjid, Penyelenggara Zakat dan Wakaf, serta Kelompok Jabatan Fungsional.

Nama Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dari masa ke masa adalah sebagai berikut:

1. H. ABDUL MADJID SALMAN (1970–1973)
2. DRS. H. MAS'UD DJUHRI (1973–1984)
3. H. SAH SJUKRAN AM, BA (1984–1986)
4. DRS. H. ISMAIL AHMAD (1986–1991)
5. DRS. H. MUHAMMAD H. HUSAINI (1991–1997)
6. DRS. H. M. RUSLI (1997–2002)
7. DRS. H. ABU BAKAR KABI (2002–2003)
8. DRS. H. DARUL QUTHNI (2003–2005)
9. DRS. H. GUPRAN ISMAIL (2005–2009)

10. DR. H. AHMADI H. SYUKRAN, MM (2009-2015)
11. DRS. H. SOFRAYANI, M.Pd. I (2015- 2017)
12. H. MUHAMMAD ROFI'I, S. Ag, M.Pd. I (2017 – 2022)
13. Dr. H. TAUFIK RAHMAN, S.Ag., M. Pd (2022 - 2023)
14. DRS. H. MATNOR, M, Pd (2024)
15. H. SAIPUDIN, S. Ag, M.Pd. I (2024-Sekarang)

### **3. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin**

Guna menetapkan tujuan dan konsentrasi strategis yang terarah dalam pelaksanaan tugas serta fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, diperlukan adanya tujuan jangka panjang yang menjadi gambaran cita-cita atau tujuan yang ingin dicapai. Visi tersebut berperan sebagai pedoman dan sumber motivasi bagi para pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin agar mampu mengembangkan potensi diri dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Adapun Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin sebagai berikut:

#### **a. Visi**

"Kementerian Agama Yang Profesional dan Andal Dalam Membangun Masyarakat Yang Saleh, Moderat, Cerdas dan Unggul Untuk Mewujudkan Indonesia Maju Yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berdasarkan Gotong Royong".

**b. Misi**

- 1) Profesional, artinya adalah memiliki keahlian dan keterampilan yang memerlukan kepandaian khusus;
- 2) Andal, artinya bahwa dapat dipercaya dalam menghasilkan produk yang berkualitas;
- 3) Saleh, artinya taat dan sungguh-sungguh menjalankan ibadah
- 4) Moderat, artinya selalu menghindari perilaku atau pengungkapan yang ekstrem dan berkecenderungan ke arah dimensi atau jalan tengah;
- 5) Cerdas, artinya sempurna perkembangan akal budinya (untuk berpikir, mengerti, dan sebagainya) dan tajam pikiran, dan
- 6) Unggul artinya lebih tinggi (pandai, baik, cakap, kuat, awet, dan sebagainya) daripada yang lain-lain.

**4. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin**

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, maka kedudukan, tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama Provinsi kota adalah sebagai berikut:

**a. Kedudukan**

Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota merupakan unit Vertikal Kementerian Agama yang berada di bawah naungan dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama

b. Tugas

Kantor Kementerian Agama kota Banjarmasin memiliki tanggung jawab untuk menjalankan tugas dan fungsi Kementerian Agama sesuai dengan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Fungsi

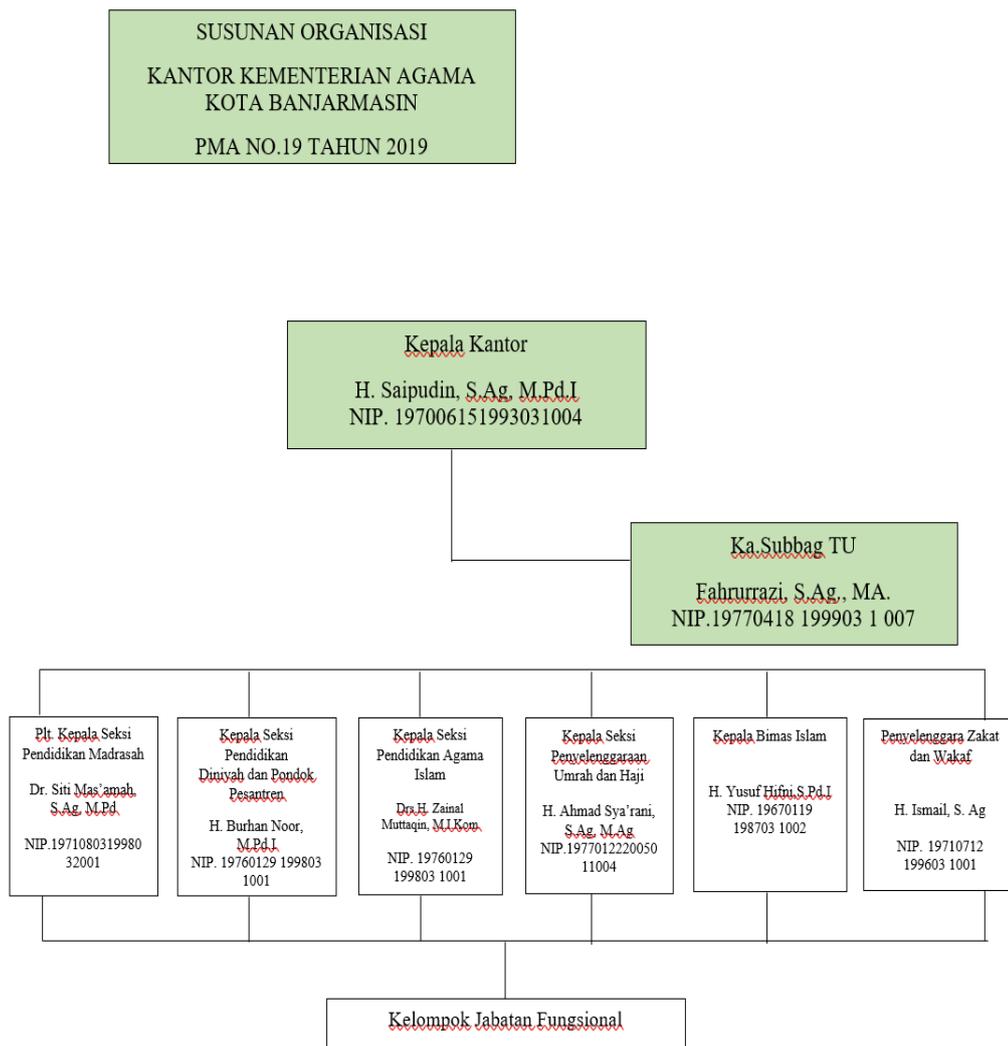
Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Kantor Kementerian Agama menyelenggarakan fungsi:

- 1) perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di kabupaten/kota;
- 2) pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang haji dan umrah;
- 3) pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan;
- 4) pembinaan kerukunan umat beragama;
- 5) pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi;
- 6) pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program; dan
- 7) pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di kabupaten/kota.

## 5. Susunan Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota

### Banjarmasin

#### Bagan 4. 1 Struktur Organisasi



Sumber: Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin

## **6. Uraian Tugas Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin**

Penjabaran rincian tugas pejabat struktural di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 pasal 550 sebagai berikut :

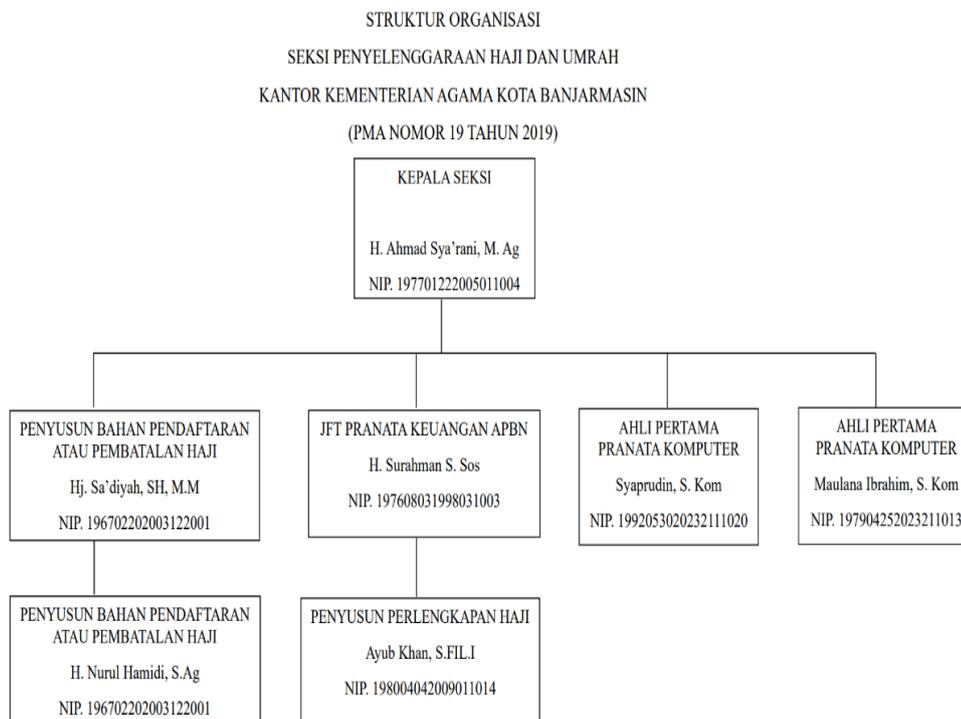
- a. Sub Bagian Tata Usaha bertugas mengoordinasikan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan, melaksanakan pelayanan serta membina administrasi, keuangan dan pengelolaan barang milik negara di lingkungan Kantor.
- b. Seksi Pendidikan Madrasah bertugas memberikan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta mengelola data dan informasi pada jenjang RA, MI, MTs, MA dan MAK.
- c. Seksi Pendidikan Agama Islam bertugas memberikan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta mengelola data dan informasi terkait pendidikan agama Islam pada jenjang PAUD, SD/SDLB, SMP/SMPLB, SMA/SMALB/SMK.
- d. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren bertugas memberikan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta mengelola data dan informasi terkait pendidikan diniyah dan pondok pesantren.
- e. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan informasi dan data terkait pelaksanaan haji dan umrah.

- f. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam bertugas memberikan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta mengelola data dan informasi terkait bimbingan masyarakat Islam.
- g. Penyelenggara Zakat dan Wakaf bertugas memberikan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta mengelola data dan informasi di bidang Zakat dan Wakaf.
- h. Kelompok Jabatan Fungsional, memiliki tugas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- i. Jabatan Fungsional Penyuluh Agama (Pokjaluh).  
Penyuluh Agama adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab dan wewenang secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan bimbingan keagamaan dan penyuluhan pembangunan melalui bahasa agama.
- j. Pengawas Sekolah Pendidikan Agama (Pokjawas)  
Pengawas Sekolah adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab dan wewenang secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan pengawasan dengan melaksanakan penilaian dan pembinaan dari segi teknis pendidikan dan administrasi pada satuan pendidikan pra sekolah, dasar dan menengah.
- k. Pengawas Pendidikan Agama adalah Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kementerian Agama yang disebut sebagai Pengawas Sekolah dalam Keputusan Menpan No. 118/1996. Mereka diberikan

tugas, tanggung jawab, dan wewenang penuh oleh pejabat berwenang untuk mengawasi pendidikan agama di sekolah umum dan madrasah, meliputi penilaian dan pembinaan dari sisi teknis pendidikan maupun administrasi pada pendidikan pra sekolah, dasar dan menengah.

## 7. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah

### Bagan 4. 2 Struktur Organisasi Seksi PHU



Sumber: Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin

## **8. Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah**

Adapun tugas dan fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah meliputi:

### **a. Tugas**

Melaksanakan tugas sesuai kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama, yang mencakup pelayanan, bimbingan, pembinaan serta pengelolaan sistem informasi pada bidang Penyelenggaraan haji dan umrah.

### **b. Fungsi**

- 1) Membuat perencanaan serta mempersiapkan kebijakan teknis pada bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- 2) Melakukan pelayanan, bimbingan serta pembinaan pada bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan Umrah serta pengelolaan sistem informasi haji.
- 3) Melaksanakan penyusunan laporan serta evaluasi pada bidang Penyelenggaraan haji dan Umrah.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Optimalisasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin (Studi Kasus Pendaftaran Haji Tahun 2025)**

Setelah memberikan gambaran umum mengenai lokasi penelitian, peneliti akan memaparkan informasi yang dikumpulkan melalui pengamatan, wawancara, serta dokumentasi langsung di lapangan selama penelitian tentang “Optimalisasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin (Studi Kasus Pendaftaran Haji Tahun 2025)” yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Pemaparan tersebut difokuskan pada pemahaman terhadap optimalisasi proses pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar sebagai bentuk digitalisasi layanan publik di bidang keagamaan pada bidang haji. Untuk melihat sejauh mana aplikasi ini berfungsi secara optimal, peneliti menggunakan dua indikator utama, yaitu efektivitas dan efisiensi.

Indikator efektivitas mencakup lima aspek, yakni pemahaman program aplikasi oleh pengguna (baik petugas maupun calon jemaah), ketepatan sasaran dalam pelaksanaannya, ketepatan waktu dalam memberikan layanan, tercapainya tujuan pendaftaran haji secara digital, serta adanya perubahan nyata dalam sistem pelayanan yang sebelumnya konvensional menjadi berbasis teknologi. Sementara itu, efisiensi dianalisis melalui empat aspek, yaitu waktu respons (*response time*) dalam proses pelayanan, tingkat akurasi informasi yang ditampilkan oleh aplikasi,

kemudahan akses bagi berbagai kalangan masyarakat, serta kualitas layanan (*service quality*) yang dirasakan oleh pengguna.

#### **a. Efektivitas**

##### **1) Pemahaman Program Aplikasi**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak penyelenggara haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, pemahaman terhadap aplikasi Haji Pintar di kalangan petugas maupun masyarakat masih bervariasi. Dari sisi internal, sebelum aplikasi ini diluncurkan ke publik, telah dilakukan sosialisasi internal yang diselenggarakan oleh Kanwil Bidang Haji. Sosialisasi tersebut memberikan pembekalan terkait fungsi, fitur, dan cara penggunaan aplikasi, sehingga pegawai memiliki kemampuan untuk membimbing masyarakat. Namun, di sisi masyarakat umum, pemahaman lebih banyak diperoleh secara mandiri melalui media sosial dan situs resmi Kementerian Agama, tanpa adanya pelatihan formal yang menyeluruh. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Bapak H. Ahmad Sya'rani, mengatakan bahwa:

Sebelum aplikasi Haji Pintar dikenalkan secara resmi ke publik atau ke masyarakat, sudah dilakukan sosialisasi internal di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Namun, pemahaman terhadap aplikasi ini masih sangat terbatas, karena belum ada arahan atau pelatihan teknis secara langsung baik bagi petugas maupun masyarakat umum<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan H. Ahmad Sya'rani, M. Ag, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, di Kota Banjarmasin, 24 Januari 2025

Pemahaman masyarakat tentang aplikasi ini juga banyak dipengaruhi oleh saluran informasi digital. Sejumlah calon jemaah mengetahui dan memahami aplikasi dari media sosial, website resmi Kementerian Agama, maupun informasi dari kerabat. Ibu Halimah Abdul Halim Hasan, salah satu pendaftar haji melalui aplikasi haji pintar, mengatakan:

Saya mengetahui adanya aplikasi Haji Pintar, diperkenalkan sebagai inovasi Kementerian Agama RI untuk memudahkan proses pendaftaran dan informasi seputar haji secara digital<sup>2</sup>.

Sementara itu, Ibu Nazat Fitriah juga mengatakan:

Aplikasi ini aku pahami *sorang* sebagai layanan resmi dari Kementerian Agama yang digunakan untuk memudahkan proses pendaftaran haji dan memperoleh informasi seputar pelaksanaan haji<sup>3</sup>.

Bahkan, Ibu Norhayati Saripuli juga mengatakan bahwa ia mengenal aplikasi ini sebagai inovasi digital yang mempermudah akses informasi dan pendaftaran secara mandiri:

Aplikasi ini saya pahami sebagai sebuah inovasi digital dari Kementerian Agama Republik Indonesia untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan informasi dan pendaftaran haji secara mandiri<sup>4</sup>.

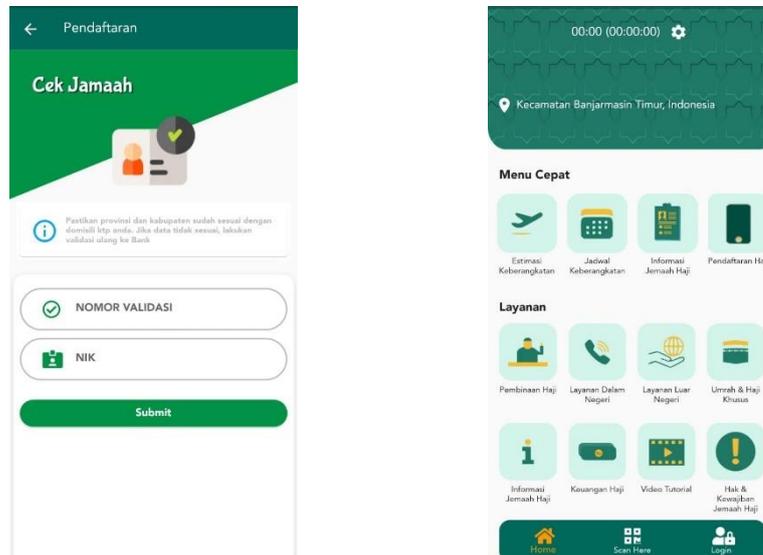
---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Halimah Abdul Halim Hasan, Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar, di Kota Banjarmasin, 14 Februari 2025

<sup>3</sup> Wawancara dengan Nazat Fitriah, Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar, di Kota Banjarmasin, 11 Februari 2025

<sup>4</sup> Wawancara dengan Norhayati Saripuli, Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar, di Kota Banjarmasin, 12 Februari 2025

**Gambar 4. 2 Menu Tampilan Pendaftaran Haji pada Aplikasi Haji Pintar**



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Secara umum, tingkat pemahaman program aplikasi Haji Pintar di kalangan pengguna dipengaruhi oleh intensitas mereka mengakses informasi digital, pengalaman menggunakan teknologi, dan adanya dukungan dari pihak yang lebih paham. Walaupun antusiasnya cukup tinggi, kendala seperti tampilan aplikasi yang kurang ramah lansia dan keterbatasan sosialisasi langsung masih menjadi tantangan untuk meningkatkan pemahaman secara merata.

## 2) Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran dalam penggunaan aplikasi Haji Pintar dapat dilihat dari sejauh mana layanan ini benar-benar menjangkau calon jemaah haji sesuai target pengguna yang diharapkan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa aplikasi ini terutama tepat sasaran

bagi masyarakat yang sudah terbiasa dengan teknologi digital, seperti generasi muda dan pengguna aktif *smartphone*. Mereka mampu memanfaatkan fitur pendaftaran, informasi kuota, hingga estimasi keberangkatan secara mandiri tanpa harus datang berulang kali ke Kantor Kementerian Agama. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Bapak H. Ahmad Sya'rani, menjelaskan:

Respons masyarakat cukup positif, terutama dari kalangan muda *nang anum kaya ikam ni* yang sudah terbiasa dengan teknologi digital. Mereka merasa terbantu karena proses pendaftaran lebih transparan, cepat, dan bisa dilakukan tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun demikian, sebagian calon jemaah usia lanjut masih memerlukan pendampingan. Karena, *kebanyakan yang tuha-tuha nih kada bisa dan kada terbiasa dengan teknologi digital*<sup>5</sup>.

Peningkatan pengguna juga mengindikasikan bahwa aplikasi semakin mengarah pada target sasaran yang diharapkan. Menurut Ibu Hj. Sadiyah:

Kini, angkanya telah mencapai sekitar 20–30% pendaftar, khususnya dari kalangan muda dan masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi digital. Hal ini menunjukkan peningkatan kesadaran dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pendaftaran digital<sup>6</sup>.

Dari perspektif pengguna, Ibu Nazat Fitriah mengungkapkan alasan memilih aplikasi ini adalah karena kemudahan akses dan efisiensinya:

Saya merasa lebih mudah dan efisien. Saya tidak perlu antri di kantor Kemenag dan bisa melakukan semuanya dari rumah, hanya bermodalkan ponsel dan koneksi internet.

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan H. Ahmad Sya'rani, M. Ag, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, di Kota Banjarmasin, 24 Januari 2025

<sup>6</sup> Wawancara dengan Hj. Sadiyah, SH, M.M, Penyusun Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji, di Kota Banjarmasin, 23 Januari 2025

Selain itu, semua informasi juga tersedia lengkap di dalam aplikasi<sup>7</sup>.

Sementara itu, Ibu Norhayati Saripuli menilai aplikasi ini tepat bagi calon jemaah yang ingin mengurus pendaftaran secara mandiri:

Saya memilih mendaftar lewat aplikasi Haji Pintar karena saya ingin lebih mampu mengurus proses pendaftaran secara mandiri tanpa harus bergantung pada bantuan orang lain<sup>8</sup>.

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Haji Pintar telah tepat sasaran bagi kelompok masyarakat yang memiliki akses dan kemampuan menggunakan teknologi. Namun, diperlukan peningkatan sosialisasi dan pendampingan untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat, termasuk lansia dan warga di daerah dengan keterbatasan internet, dapat memanfaatkan aplikasi ini secara optimal, karena berdasarkan data (tabel 1.1) tahun 2025 calon jemaah yang mendaftar menggunakan aplikasi Haji Pintar tidak menunjukkan kenaikan yang signifikan malah menurun dari april hingga juni.

### **3) Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu dalam layanan pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar terlihat dari seberapa cepat proses pendaftaran, verifikasi, dan penerbitan dokumen seperti Surat Pendaftaran Haji

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Nazat Fitriah, Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar, di Kota Banjarmasin, 11 Februari 2025

<sup>8</sup> Wawancara dengan Norhayati Saripuli, Pendaftar Haji *online* Melalui Aplikasi Haji Pintar, di Kota Banjarmasin, 12 Februari 2025

(SPH) dapat dilakukan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasakan proses yang relatif cepat, terutama untuk tahap pendaftaran awal yang dapat diselesaikan secara mandiri melalui aplikasi.

Bagi petugas, keberadaan aplikasi mempersingkat waktu pengolahan data dan memudahkan pemantauan status pendaftar secara *real-time*. Bapak H. Ahmad Sya'rani mengatakan bahwa aplikasi sangat membantu mempercepat pelayanan:

Dengan adanya aplikasi Haji Pintar, proses pelayanan menjadi lebih efisien dan terintegrasi. Data calon jemaah dapat diakses dengan lebih cepat dan akurat, serta meminimalkan kesalahan administratif<sup>9</sup>.

Dari sisi pengguna, sebagian besar responden menyebutkan bahwa waktu untuk mendapatkan SPH menjadi lebih singkat. Ibu Halimah Abdul Halim Hasan mengatakan bahwa:

Saya mendapatkan SPH cukup cepat, hanya dalam waktu kurang dari satu hari setelah saya menyelesaikan semua proses pendaftaran melalui aplikasi Haji Pintar, SPH langsung bisa saya unduh dari aplikasi setelah sistem menyatakan bahwa pendaftaran saya valid<sup>10</sup>.

Senada dengan itu, Ibu Nazat Fitriah juga mengatakan bahwa:

Saya mendapatkan SPH cukup cepat, sekitar satu hari setelah saya menyelesaikan semua tahapan pendaftaran di aplikasi, Saya bisa langsung mengunduh SPH melalui aplikasi<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan H. Ahmad Sya'rani, M. Ag, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, di Kota Banjarmasin, 24 Januari 2025

<sup>10</sup> Wawancara dengan Halimah Abdul Halim Hasan, Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar, di Kota Banjarmasin, 14 Februari 2025

<sup>11</sup> Wawancara dengan Nazat Fitriah, Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar, di Kota Banjarmasin, 11 Februari 2025

Bahkan, ada pengguna yang merasakan kecepatan dalam hitungan menit untuk tahap pendaftaran awal. Ibu Norhayati Saripuli menyampaikan:

Setelah saya mengisi data secara lengkap dan mengunggah semua dokumen, saya menerima nomor registrasi dalam waktu singkat, sekitar 10 menit<sup>12</sup>.

Namun, untuk tahap verifikasi dokumen di Kantor Kementerian Agama, proses tetap mengikuti jam kerja. Hal ini disampaikan oleh Ibu Hj. Sadiyah:

Aplikasi Haji Pintar bisa diakses 24 jam oleh pengguna. Namun, proses lanjutan seperti verifikasi dokumen di kantor Kemenag tetap mengikuti jam kerja resmi<sup>13</sup>.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Haji Pintar mampu memberikan ketepatan waktu yang baik pada proses awal pendaftaran, bahkan dalam hitungan menit, meskipun tahap verifikasi akhir masih memerlukan waktu sesuai prosedur kantor.

#### **4) Tercapainya Tujuan**

Tujuan utama pengembangan aplikasi Haji Pintar adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan melakukan pendaftaran haji secara digital, sehingga proses menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara,

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Norhayati Saripuli, Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar, di Kota Banjarmasin, 12 Februari 2025

<sup>13</sup> Wawancara dengan Hj. Sadiyah, SH, M.M, Penyusun Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji, di Kota Banjarmasin, 23 Januari 2025

sebagian besar informan menyatakan bahwa tujuan tersebut telah tercapai, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis dan keterbatasan bagi pengguna tertentu, khususnya lansia dan masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi.

Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Bapak H. Ahmad Sya'rani, menyampaikan bahwa aplikasi ini merupakan kemajuan besar dalam pelayanan haji:

Dulu, semua proses dilakukan secara manual dan butuh waktu lama. Sekarang, dengan aplikasi Haji Pintar, prosesnya jadi lebih jelas, bisa dipertanggungjawabkan, dan efisien. Memang masih ada kekurangan tapi secara keseluruhan, aplikasi ini sangat membantu dan kami mendukung agar aplikasi ini terus diperbaiki ke depannya<sup>14</sup>.

Dari perspektif petugas layanan, Ibu Hj. Sadiyah menilai aplikasi ini telah memberikan dampak positif pada efektivitas:

Menurut saya, aplikasi ini sudah berhasil memberikan dampak positif, terutama dalam hal efektivitas. Prosesnya menjadi lebih cepat dan transparan<sup>15</sup>.

Hal senada disampaikan oleh H. Nurul Hamidi, yang melihat aplikasi ini sebagai inovasi besar:

Ya, aplikasi ini sangat berhasil meningkatkan efektivitas secara keseluruhan, karena aplikasi ini kan adalah inovasi besar yang sangat positif dan layak untuk terus dikembangkan<sup>16</sup>.

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan H. Ahmad Sya'rani, M. Ag, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, di Kota Banjarmasin, 24 Januari 2025

<sup>15</sup> Wawancara dengan Hj. Sadiyah, SH.M.M, Penyusun Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji, di Kota Banjarmasin, 23 Januari 2025

<sup>16</sup> Wawancara dengan H. Nurul Hamidi, S. Ag, Penyusun Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji, di Kota Banjarmasin, 23 Januari 2025

Dari sisi pengguna, manfaat aplikasi dirasakan nyata. Ibu Halimah Abdul Halim Hasan mengatakan bahwa:

Saya tidak perlu bolak-balik ke kantor Kemenag hanya untuk pendaftaran awal. Semua informasi bisa saya akses langsung dari rumah dan proses awal bisa saya lakukan sendiri dengan mudah<sup>17</sup>.

Pengalaman serupa disampaikan oleh Ibu Farah Zaida:

Saya tidak perlu repot datang ke kantor Kemenag hanya untuk melihat kuota atau mengisi formulir awal. Semuanya bisa dilakukan dari rumah, cukup lewat handphone. Ini sangat membantu, apalagi bagi kami yang punya banyak aktivitas<sup>18</sup>.

Berdasarkan keterangan para informan, dapat disimpulkan bahwa tujuan aplikasi Haji Pintar dalam mempermudah akses informasi, mempercepat proses pendaftaran, dan meningkatkan transparansi pelayanan haji sudah tercapai dengan baik. Kendala yang ada lebih bersifat teknis dan dapat diperbaiki melalui pengembangan fitur, peningkatan stabilitas sistem, dan sosialisasi yang lebih merata kepada seluruh lapisan masyarakat.

## **5) Perubahan Nyata**

Penerapan aplikasi Haji Pintar telah membawa perubahan signifikan dalam proses pendaftaran dan pelayanan haji. Sebelum

---

<sup>17</sup> Wawancara dengan Halimah Abdul Halim Hasan, Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar, di Kota Banjarmasin, 14 Februari 2025

<sup>18</sup> Wawancara dengan Farah Zaida, Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar, di Kota Banjarmasin, 13 Februari 2025

adanya aplikasi, proses dilakukan secara manual sehingga memerlukan waktu lama, antrian panjang dan potensi kesalahan administratif yang lebih besar. Kini, proses pendaftaran menjadi lebih cepat, transparan, dan dapat diakses kapan saja, sehingga memberi pengalaman pelayanan yang lebih modern dan efisien bagi calon jemaah. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Bapak H. Ahmad Sya'rani, menegaskan adanya lompatan besar dalam pelayanan:

Aplikasi ini sudah berkembang pesat dan menjadi kemajuan besar dalam pelayanan haji. Sekarang, dengan aplikasi Haji Pintar, prosesnya jadi lebih jelas, bisa dipertanggungjawabkan, dan efisien<sup>19</sup>.

Bagi petugas, perubahan nyata terlihat dari integrasi data dan kemudahan pemantauan status pendaftar. Bapak H. Ahmad Sya'rani juga mengatakan bahwa:

Dengan adanya aplikasi Haji Pintar, proses pelayanan menjadi lebih efisien dan terintegrasi. Data calon jemaah dapat diakses dengan lebih cepat dan akurat, serta meminimalkan kesalahan administratif<sup>20</sup>.

Dari sisi pengguna, banyak yang merasakan perbedaan nyata dibandingkan sistem manual sebelumnya. Ibu Halimah Abdul Halim Hasan mengatakan bahwa:

Saya tidak perlu bolak-balik ke kantor Kemenag hanya untuk pendaftaran awal. Semua informasi bisa saya akses langsung

---

<sup>19</sup> Wawancara dengan H. Ahmad Sya'rani, M. Ag, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, di Kota Banjarmasin, 24 Januari 2025

<sup>20</sup> Wawancara dengan H. Ahmad Sya'rani, M. Ag, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, di Kota Banjarmasin, 24 Januari 2025

dari rumah dan proses awal bisa saya lakukan sendiri dengan mudah.<sup>21</sup>

Ibu Nazat Fitriah juga menyampaikan hal serupa:

Saya tidak perlu antri di kantor Kemenag dan bisa melakukan semuanya dari rumah. Semua informasi juga tersedia lengkap di dalam aplikasi.<sup>22</sup>

Selain itu, aplikasi ini membantu mengurangi beban antrian dan mempercepat pelayanan tatap muka. Bapak H. Nurul Hamidi menilai:

Aplikasi ini sangat efektif dalam mengurangi antrian di kantor. Sebagian besar informasi dan proses awal pendaftaran bisa dilakukan secara mandiri dari rumah.<sup>23</sup>

Secara keseluruhan, perubahan nyata yang dihasilkan meliputi percepatan proses, peningkatan transparansi, pengurangan beban administratif, serta kemudahan akses informasi bagi calon jemaah. Meski demikian, masih diperlukan perbaikan dari sisi antarmuka, fitur koreksi data mandiri, dan pendampingan bagi pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi.

## **b. Efisiensi**

### **1) Waktu Respons (*response time*)**

Efisiensi waktu respons menjadi salah satu keunggulan utama aplikasi Haji Pintar. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar

---

<sup>21</sup> Wawancara dengan Halimah Abdul Halim Hasan, Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar, di Kota Banjarmasin, 14 Februari 2025

<sup>22</sup> Wawancara dengan Nazat Fitriah, Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar, di Kota Banjarmasin, 14 Februari 2025

<sup>23</sup> Wawancara dengan H. Nurul Hamidi, S. Ag, Penyusun Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji, di Kota Banjarmasin, 23 Januari 2025

pengguna merasakan bahwa aplikasi ini mampu merespons proses pendaftaran, pemberian nomor registrasi, hingga penyajian informasi dengan sangat cepat, bahkan dalam hitungan menit. Kecepatan ini terutama dirasakan pada tahap awal pendaftaran dan akses informasi, meskipun proses verifikasi dokumen tetap memerlukan waktu sesuai prosedur di Kantor Kementerian Agama.

Bagi petugas, sistem terintegrasi dalam aplikasi mempercepat akses data dan mengurangi hambatan dalam pelayanan. Bapak H. Ahmad Sya'rani menegaskan:

Dengan adanya aplikasi Haji Pintar, proses pelayanan menjadi lebih efisien dan terintegrasi. Data calon jemaah dapat diakses dengan lebih cepat dan akurat.<sup>24</sup>

Dari sisi pengguna, banyak yang merasakan kecepatan respons aplikasi pada saat mendaftar. Ibu Norhayati Saripuli mengatakan bahwa:

Respon aplikasi sangat cepat. Begitu saya mengirim data, dalam beberapa menit saya sudah mendapatkan notifikasi bahwa data saya sedang diproses dan menerima nomor registrasi.<sup>25</sup>

Hal yang sama dirasakan oleh Ibu Farah Zaida:

Sangat cepat. Setelah saya klik 'kirim', hanya dalam beberapa menit saya sudah mendapatkan notifikasi bahwa pendaftaran saya sedang diproses dan saya menerima nomor registrasi secara otomatis.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup> Wawancara dengan H. Ahmad Sya'rani, M. Ag, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, di Kota Banjarmasin, 24 Januari 2025

<sup>25</sup> Wawancara dengan Norhayati Saripuli, Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar, di Kota Banjarmasin, 12 Februari 2025

<sup>26</sup> Wawancara dengan Farah Zaida, Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar, di Kota Banjarmasin, 13 Februari 2025

Selain itu, pengguna juga menilai akses informasi di aplikasi berlangsung instan. Ibu Nazat Fitriah mengungkapkan:

Begitu masuk ke aplikasi dan memilih menu ‘Pendaftaran Haji Reguler’, semua informasi penting langsung tersedia. Kurang dari lima menit saya sudah paham apa saja yang harus dilakukan.<sup>27</sup>

Bapak Didy Irawan menambahkan:

Setelah saya kirim data, sistem langsung memberikan nomor registrasi dalam beberapa menit. Namun, proses validasi tetap membutuhkan waktu karena harus dilakukan di Kantor Kemenag.<sup>28</sup>

Dengan demikian, efisiensi waktu respons aplikasi Haji Pintar dinilai sangat baik pada tahap awal pendaftaran dan penyediaan informasi. Kecepatan ini menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan pengguna, meskipun tahap verifikasi akhir tetap mengikuti jam kerja kantor.

## 2) Akurasi Informasi

Akurasi informasi merupakan faktor penting dalam efisiensi layanan pendaftaran haji. Berdasarkan hasil wawancara, aplikasi Haji Pintar dinilai mampu menyajikan data dan informasi yang cukup akurat karena sudah terintegrasi dengan basis data nasional, seperti data kependudukan (Dukcapil) dan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Integrasi ini meminimalkan resiko

---

<sup>27</sup> Wawancara dengan Nazat Fitriah, Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar, di Kota Banjarmasin, 11 Februari 2025

<sup>28</sup> Wawancara dengan Didy Irawan, Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar, di Kota Banjarmasin, 13 Februari 2025

kesalahan input, mempercepat verifikasi, serta memastikan data calon jemaah sesuai dengan dokumen resmi.

Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Bapak H. Ahmad Sya'rani, menjelaskan bahwa aplikasi ini membantu petugas memperoleh data yang valid:

Data calon jemaah dapat diakses dengan lebih cepat dan akurat, serta meminimalkan kesalahan administratif.<sup>29</sup>

Dari sisi teknis, Ibu Hj. Sadiyah memaparkan mekanisme verifikasi berlapis:

Sistem di aplikasi Haji Pintar sudah terkoneksi dengan basis data nasional, seperti NIK dan data kependudukan. Untuk paspor dan dokumen lainnya, kami tetap melakukan verifikasi manual di kantor Kemenag agar tidak terjadi kesalahan input atau manipulasi data.<sup>30</sup>

Hal yang sama diungkapkan oleh Bapak H. Nurul Hamidi, yang menekankan pentingnya integrasi dengan Dukcapil:

Saat jemaah memasukkan NIK, data seperti nama dan tanggal lahir akan otomatis terisi dari sistem Dukcapil. Untuk dokumen seperti paspor tetap diverifikasi secara manual oleh petugas di kantor.<sup>31</sup>

Dari perspektif pengguna, sebagian besar merasa informasi yang ditampilkan dalam aplikasi sudah akurat dan sesuai dengan data resmi. Namun, ketika terjadi kesalahan input, perbaikan masih

---

<sup>29</sup> Wawancara dengan H. Ahmad Sya'rani, M. Ag, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, di Kota Banjarmasin, 24 Januari 2025

<sup>30</sup> Wawancara dengan Hj. Sadiyah, SH, M.M, Penyusun Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji, di Kota Banjarmasin, 24 Januari 2025

<sup>31</sup> Wawancara dengan H. Nurul Hamidi, S. Ag, Penyusun Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji, di Kota Banjarmasin, 23 Januari 2025

harus dilakukan melalui petugas. Ibu Nazat Fitriah mengatakan bahwa:

Saya sempat menghubungi layanan bantuan dan diarahkan untuk koreksi data melalui petugas Kemenag secara daring. Prosesnya cukup mudah asalkan kita tahu harus menghubungi ke mana.<sup>32</sup>

Demikian pula, Ibu Norhayati Saripuli menyarankan adanya fitur koreksi mandiri:

Tidak bisa langsung dari aplikasi. Padahal lebih baik kalau misalkan ada fitur koreksi mandiri yang tetap aman dan tervalidasi agar pengguna bisa memperbaiki kesalahan kecil sendiri tanpa harus datang ke kantor.<sup>33</sup>

Dengan demikian, akurasi informasi pada aplikasi Haji Pintar dinilai tinggi berkat integrasi dengan data resmi pemerintah dan mekanisme verifikasi berlapis. Meskipun proses perbaikan data masih manual, sistem ini sudah efektif dalam memastikan kevalidan informasi yang digunakan untuk proses pendaftaran haji.

### **3) Kemudahan Akses**

Kemudahan dalam mengakses aplikasi menjadi salah satu alasan mengapa Haji Pintar dianggap efektif dan praktis oleh petugas serta calon jemaah haji. Aplikasi ini dapat diunduh dan digunakan kapan saja, tanpa batasan waktu, sehingga calon jemaah bisa mendaftar atau mengakses informasi dimanapun selama tersambung

---

<sup>32</sup> Wawancara dengan Nazat Fitriah, Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar, di Kota Banjarmasin, 11 Februari 2025

<sup>33</sup> Wawancara dengan Norhayati Saripuli, Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar, di Kota Banjarmasin, 12 Februari 2025

ke jaringan internet. Fleksibilitas ini mengurangi ketergantungan pada kunjungan langsung ke Kantor Kementerian Agama, sekaligus menghemat waktu dan biaya.

Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Bapak H.

Ahmad Sya'rani, menegaskan manfaat ini:

Secara sistem, aplikasi Haji Pintar memang tersedia 24 jam dan dapat diakses kapan saja oleh pengguna. Untuk keperluan pemantauan informasi, pendaftaran, atau edukasi fitur aplikasi, jemaah dapat melakukannya kapan saja tanpa harus menunggu jam kerja.<sup>34</sup>

Dari sisi pelayanan, Ibu Hj. Sadiyah juga menekankan tidak adanya pembatasan waktu untuk akses aplikasi:

Aplikasi Haji Pintar bisa diakses selama 24 jam oleh pengguna. Namun, proses lanjutan seperti verifikasi dokumen di kantor Kemenag tetap mengikuti jam kerja resmi.<sup>35</sup>

Para pengguna merasakan langsung kemudahan ini. Ibu Nazat

Fitriah mengatakan bahwa:

Saya tidak perlu antri di kantor Kemenag dan bisa melakukan semuanya dari rumah, hanya bermodalkan ponsel dan koneksi internet. Selain itu, semua informasi juga tersedia lengkap di dalam aplikasi.<sup>36</sup>

Senada dengan itu, Ibu Halimah Abdul Halim Hasan mengatakan bahwa:

---

<sup>34</sup> H. Ahmad Sya'rani, M. Ag, "Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah" wawancara pada hari Jum'at 24 Januari 2025

<sup>35</sup> Hj. Sa'diyah, SH, M.M, "Penyusun Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji" wawancara pada hari Kamis, 23 Januari 2025

<sup>36</sup> Nazat Fitriah, "Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar" wawancara pada hari Selasa 11 Februari 2025

Semua informasi bisa saya akses langsung dari rumah dan proses awal bisa saya lakukan sendiri dengan mudah.<sup>37</sup>

Bagi pengguna seperti Ibu Farah Zaida, kemudahan akses ini sangat membantu aktivitas sehari-hari:

Saya tidak perlu repot datang ke kantor Kemenag hanya untuk melihat kuota atau mengisi formulir awal. Semuanya bisa dilakukan dari rumah, cukup lewat handphone.<sup>38</sup>

Dengan demikian, kemudahan akses yang ditawarkan aplikasi Haji Pintar berkontribusi besar pada efisiensi layanan. Calon jemaah haji dapat memanfaatkan waktu mereka dengan lebih baik, sementara petugas dapat fokus pada proses verifikasi dan pendampingan teknis bagi pengguna yang membutuhkan bantuan.

#### **4) Kualitas Layanan (Service quality)**

Tingkat kualitas layanan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai seberapa efisiensi aplikasi Haji Pintar digunakan. Berdasarkan hasil wawancara, aplikasi ini dinilai mampu meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran haji melalui proses yang lebih cepat, transparan, dan minim kesalahan administratif. Integrasi data dengan sistem nasional dan penyediaan informasi yang lengkap membuat calon jemaah merasa lebih terbantu, sementara petugas

---

<sup>37</sup> Halimah Abdul Halim Hasan, "Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar" wawancara pada hari Jum'at 14 Februari 2025

<sup>38</sup> Farah Zaida, "Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar" wawancara pada hari Kamis 13 Februari 2025

dapat bekerja dengan lebih terstruktur. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Bapak H. Ahmad Sya'rani, menekankan peningkatan kualitas ini:

Dengan adanya aplikasi Haji Pintar, proses pelayanan menjadi lebih efisien dan terintegrasi. Data calon jemaah dapat diakses dengan lebih cepat dan akurat, serta meminimalkan kesalahan administratif.<sup>39</sup>

Dari sisi efektivitas layanan, Hj. Sadiyah menyampaikan:

Menurut saya, aplikasi ini sudah berhasil memberikan dampak positif, terutama dalam hal efektivitas. Prosesnya menjadi lebih cepat dan transparan. Bila ke depan sistem bisa benar-benar full digital hingga tahap akhir, maka efisiensi yang diharapkan akan benar-benar tercapai.<sup>40</sup>

Pengguna pun merasakan kualitas pelayanan yang lebih baik karena sebagian proses dapat dilakukan secara mandiri. Ibu Halimah Abdul Halim Hasan mengatakan bahwa:

Saya tidak perlu bolak-balik ke kantor Kemenag hanya untuk pendaftaran awal. Semua informasi bisa saya akses langsung dari rumah dan proses awal bisa saya lakukan sendiri dengan mudah.<sup>41</sup>

Bapak H. Nurul Hamidi juga menilai bahwa aplikasi ini membantu mengurangi beban pelayanan tatap muka:

Aplikasi ini sangat efektif dalam mengurangi antrian di kantor. Ini membuat pelayanan lebih cepat dan efisien, mengurangi beban petugas, serta menghemat waktu dan biaya calon jemaah.<sup>42</sup>

---

<sup>39</sup> H. Ahmad Sya'rani, M. Ag, "Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah" wawancara pada hari Jum'at 24 Januari 2025

<sup>40</sup> Hj. Sa'diyah, SH, M.M, "Penyusun Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji" wawancara pada hari Kamis, 23 Januari 2025

<sup>41</sup> Halimah Abdul Halim Hasan, "Pendaftar Haji *Online* Melalui Aplikasi Haji Pintar" wawancara pada hari Jum'at 14 Februari 2025

<sup>42</sup> H. Nurul Hamidi, S. Ag, "Penyusun Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji" wawancara pada hari Kamis 23 Januari 2025

**Gambar 4. 3 Antrian Pendaftaran dan Pembatalan *Offline***



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Dari berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Haji Pintar telah meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan kemudahan, mempercepat proses, dan mengurangi potensi kesalahan. Meski demikian, beberapa pengguna mengharapkan peningkatan fitur seperti bantuan langsung (*live chat*) dan tampilan yang lebih ramah pengguna untuk lebih memaksimalkan kualitas pelayanan.

## **C. Pembahasan**

### **1. Optimalisasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin (Studi Kasus Pendaftaran Haji Tahun 2025)**

Berdasarkan dari hasil temuan observasi, wawancara, dan informasi yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti melalui penelitian ini, optimalisasi pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama

Kota Banjarmasin (Studi Kasus Pendaftaran Haji Tahun 2025) dapat dianalisis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hotniar Siringoringo, bahwa optimalisasi adalah upaya untuk menemukan solusi paling tepat, meskipun hasil yang paling menguntungkan belum tentu selalu tercapai apabila tujuannya adalah meningkatkan keuntungan. Dengan demikian, optimalisasi dapat diartikan sebagai proses untuk memperbaiki atau meningkatkan sesuatu agar mencapai hasil yang diinginkan. Tujuannya adalah mencari solusi terbaik yang paling efektif dan efisien, bukan sekadar mengejar keuntungan maksimal atau biaya terendah.<sup>43</sup>

Oleh sebab itu, pemahaman yang menyeluruh dan mendalam terhadap indikator efektivitas dan efisiensi sangat diperlukan. Hal ini bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan optimalisasi tersebut. Penelitian ini diukur melalui dua indikator utama yaitu, efektivitas dan efisiensi. Efektivitas dilihat dari lima aspek, yaitu pemahaman program aplikasi, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Sementara itu, efisiensi diukur dari empat aspek, yaitu waktu respons (*response time*), akurasi informasi, kemudahan akses, dan kualitas layanan (*service quality*). Dengan menganalisis kesembilan aspek tersebut secara menyeluruh, dapat menyimpulkan tingkat keberhasilan optimalisasi aplikasi Haji Pintar pada tahun 2025.

---

<sup>43</sup> Hotniar Siringoringo, *Pemrograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi, Seri Teknik*, vol. 53 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005).

## **a. Efektivitas**

### **1) Pemahaman Program Aplikasi**

Pengetahuan terhadap program aplikasi menjadi dasar utama yang memengaruhi keberhasilan suatu kegiatan secara efektif. Tanpa adanya pemahaman yang cukup dari petugas, pengelola pendaftaran haji, maupun pengguna (calon jemaah haji) serta masyarakat yang melakukan pendaftaran haji secara daring melalui aplikasi Haji Pintar, tujuan optimalisasi tidak akan tercapai. Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, peneliti menemukan bahwa adanya tingkat pemahaman aplikasi Haji Pintar ini masih belum seragam karena petugas ataupun pengelola pendaftaran haji mendapatkan sosialisasi langsung secara internal tetapi masyarakat atau calon jemaah haji belajar mandiri melalui media sosial. Hal ini menjadi tantangan utama dalam mencapai efektivitas program secara menyeluruh. Perbedaan pemahaman yang didapatkan menjadi penghalang utama serta menghambat keberhasilan dan kesuksesan aplikasi tersebut.

Para petugas seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) telah mendapatkan sosialisasi internal tentang cara kerja aplikasi Haji Pintar yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah (Kanwil) Kemenag Provinsi di bidang haji. Sosialisasi ini memberikan bekal awal sekaligus memperkenalkan bahwa aplikasi telah diluncurkan dan siap digunakan agar para petugas ataupun pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin mampu membimbing dan melayani masyarakat yang ingin

melakukan pendaftaran haji secara daring melalui aplikasi haji pintar. Namun, pemahaman yang didapatkan para pegawai ataupun petugas belum mendalam hanya dipermukaan saja, terkecuali petugas khusus pendaftaran haji yang memahami secara mendalam tetapi masih ada beberapa kendala atau masalah teknis yang belum bisa diatasi. Hal ini terjadi karena adanya keterbatasan pemahaman dan belum ada pelatihan teknis secara lebih detail dalam mengatasi kendala, sehingga masih kesulitan jika ada masalah teknis yang rumit.

Selain itu, pemahaman aplikasi di kalangan masyarakat berbeda dengan petugas karena mayoritas masyarakat memahami aplikasi haji pintar secara mandiri melalui media sosial, berita *online*, situs resmi Kantor Kementerian Agama, serta petunjuk ataupun tutorial yang sudah tercantum di dalam aplikasi Haji Pintar. Meskipun demikian, dengan mencari info sendiri dan belajar secara mandiri hingga berhasil mendaftar tidak semua orang paham. Masih banyak beberapa yang ragu atau bahkan sama sekali tidak mengetahuinya. Karena itu, masih ada beberapa yang memahami namun tidak teliti dalam mengisi dokumen dan terjadi kesalahpahaman serta kesalahan.

Temuan mengenai pemahaman program aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin ini menunjukkan keselarasan yang signifikan dengan Mita Apriyani<sup>44</sup> yang juga

---

<sup>44</sup> Mita Apriyani, “Efektivitas Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan Tahun 2023”.

membahas efektivitas aplikasi Haji Pintar dalam pelayanan pendaftaran jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan. Penelitian Mita menyarankan agar sosialisasi aplikasi Haji Pintar dilakukan secara lebih berkala melalui sosial media serta turut berperan secara langsung agar lebih proaktif dalam mengenalkan dan mempromosikan aplikasi Haji Pintar pada tahap baru pendaftaran haji ini, membuat masyarakat lebih memahami proses pendaftaran haji melalui daring melalui aplikasi tersebut.

Selain itu, temuan ini juga selaras dengan pendapat para ahli Susanto & Dwi Nuryanto yang menyatakan bahwa keberhasilan *e-government* (layanan pemerintah digital) sangat bergantung pada tingkat literasi digital penggunanya. Tanpa adanya sosialisasi dan edukasi yang memadai, teknologi secanggih apapun akan sulit diterima oleh masyarakat luas, terutama kelompok yang kurang familiar dengan digital seperti kelompok lansia.<sup>45</sup> Dengan demikian, pemahaman program yang bervariasi ini menjadi penghalang utama dalam mewujudkan optimalisasi aplikasi Haji Pintar secara penuh.

## 2) Ketepatan Sasaran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, aplikasi Haji Pintar terbukti sangat tepat sasaran bagi masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan

---

<sup>45</sup> T. D. Susanto and A. Dwi Nuryanto, "The Digital Divide in E-Government Adoption: A Case Study of Elderly Citizens in Indonesia," *Journal of Public Administration and Governance* 14, no. 1 (2024): 112–28.

teknologi terutama kalangan muda dan orang-orang yang sudah mahir menggunakan *smartphone* dalam aktivitas sehari-hari. Respon positif dari mereka, karena merasakan manfaat nyata dari digitalisasi layanan pendaftaran haji yang prosesnya lebih mudah, cepat, transparan, dan dapat diakses dimana saja.

Penggunaan aplikasi Haji Pintar digunakan oleh sebagian calon jemaah haji karena dinilai mampu meningkatkan efisiensi proses pendaftaran sekaligus memberikan kemandirian dalam pengurusannya. Dengan demikian, mereka tidak perlu mengantri di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dan dapat menyelesaikan seluruh proses pendaftaran dari rumah hanya dengan ponsel dan koneksi internet serta tidak bergantung pada orang lain dalam mengurus pendaftaran hajinya.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa aplikasi Haji Pintar belum digunakan oleh semua kalangan, terutama para lansia karena kesulitan menggunakan teknologi dan lebih memilih mendaftar secara langsung. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan pendaftar yang menjadi bukti nyata bahwa dapat dilihat dari data pendaftaran haji tahun 2025 di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Jumlah pendaftar *online* melalui aplikasi haji pintar hanya 16 orang, sangat jauh berbeda dengan pendaftar *offline* yang mencapai 679 orang. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak calon jemaah khususnya dari generasi yang lebih tua, mereka merasa lebih nyaman dan aman dengan pelayanan tatap muka serta lebih

memilih datang langsung karena bisa bertanya jika ada yang tidak dipahami dan mendapat bimbingan langsung.

Dengan demikian, agar layanan aplikasi haji pintar berhasil dan tepat sasaran, layanan tersebut harus bisa digunakan oleh semua orang termasuk kalangan lansia. Untuk memastikan semua orang bisa menggunakan aplikasi haji pintar, diperlukan program pendampingan khusus untuk meningkatkan kemampuan digital di kalangan lansia. Tujuannya agar mereka tidak ketinggalan zaman. Namun, tanpa adanya sosialisasi yang luas dan pendampingan khusus, potensi penuh dari aplikasi Haji Pintar untuk memaksimalkan pelayanan haji tidak akan tercapai. Jadi, aplikasi Haji Pintar hanya bisa optimal dan tepat sasaran jika ada upaya serius untuk melakukan sosialisasi dan memberikan pendampingan kepada masyarakat terutama lansia yang kesulitan menggunakannya.

### **3) Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu menjadi salah satu keunggulan utama dari aplikasi Haji Pintar, karena aplikasi ini berhasil memangkas waktu pendaftaran yang sebelumnya prosesnya akan membutuhkan waktu lebih lama jika dilakukan secara manual. Dalam proses pendaftaran haji, kecepatan dan ketepatan waktu menjadi hal yang krusial untuk menjamin kenyamanan serta kepastian bagi calon jemaah. Aplikasi Haji Pintar diluncurkan sebagai terobosan digital dari Kementerian Agama yang membuat proses pendaftaran menjadi jauh lebih mudah dan cepat

dibandingkan mendaftar secara manual. Ketepatan waktu dalam aplikasi Haji Pintar ini juga tidak hanya menguntungkan calon jemaah, tetapi juga diakui oleh para petugas sebagai kemajuan besar dalam efektivitas pelayanan.

Ketepatan waktu dalam sistem aplikasi Haji Pintar berlanjut hingga terbitnya Surat Pendaftaran Haji (SPH) dengan cepat. Pengguna lain seperti Ibu Halimah Abdul Halim Hasan dan ibu Nazat Fitriah mengonfirmasi bahwa mereka menerima SPH dalam waktu kurang dari satu hari setelah menyelesaikan seluruh proses pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar. Oleh karena itu, aplikasi Haji Pintar ini sangat efektif karena pengguna bisa mendapatkan bukti pendaftaran resmi dengan sangat cepat tanpa harus menunggu lama.

Secara keseluruhan, ketepatan waktu dalam sistem aplikasi Haji Pintar merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap hasil akhir suatu proses atau kegiatan. Dengan demikian, percepatan proses aplikasi Haji Pintar memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan secara keseluruhan, sehingga aplikasi Haji Pintar efektif digunakan saat sekarang.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Al-Sobhi, Weerakkody, dan El-Haddadeh yang menegaskan bahwa kecepatan dan kenyamanan merupakan faktor utama yang mendorong masyarakat untuk mengadopsi layanan digital. Ketika masyarakat merasakan efisiensi waktu yang nyata, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan

meningkat, yang pada gilirannya mendorong partisipasi publik secara luas.<sup>46</sup>

#### **4) Tercapainya tujuan**

Tercapainya tujuan dalam indikator efektivitas menegaskan bahwa aplikasi Haji Pintar telah berhasil mewujudkan hasil sesuai target yang ditetapkan. Dalam konteks penelitian ini, tujuan utama dari pengembangan aplikasi Haji Pintar adalah untuk mempermudah akses, mempercepat proses pendaftaran haji, serta meningkatkan transparansi layanan publik di bidang keagamaan. Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa tujuan tersebut telah tercapai dengan baik, hal ini ditunjukkan melalui pengalaman langsung oleh para pengguna aplikasi Haji Pintar.

Dari perspektif pengguna, aplikasi Haji Pintar dinilai telah memberikan kemudahan dan kemandirian. Calon jemaah haji dapat mengakses informasi dan melakukan pendaftaran secara mandiri dari rumah tanpa harus hadir langsung ke kantor. Hal ini tidak hanya mengurangi biaya waktu dan tenaga, tetapi juga meningkatkan kepuasan karena calon jemaah haji merasa lebih mandiri dalam mengurus administrasi ibadah hajinya. Selain itu, dari perspektif Kementerian

---

<sup>46</sup> and R. El-Haddadeh F. Al-Sobhi, V. Weerakkody, "Drivers and Barriers of Digital Government Transformation: A Study in the Middle East," *Government Information Quarterly* 39, no. 4 (2022): 101750.

Agama Kota Banjarmasin sebagai lembaga penyelenggara haji dan umrah, aplikasi Haji Pintar dinilai mampu menyederhanakan alur pendaftaran dan meminimalkan potensi kesalahan administratif yang kerap terjadi. Namun, hal ini tidak berlaku bagi kalangan lansia yang kurang familiar dengan teknologi dan pemahaman program aplikasi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Mita Apriyani dalam penelitiannya di Tangerang Selatan menyatakan bahwa aplikasi ini terbukti efektif karena memungkinkan proses pendaftaran dilakukan dari berbagai lokasi, termasuk dari luar kota maupun luar negeri.<sup>47</sup> Namun demikian, Apriyani juga menekankan perlunya sosialisasi yang lebih masif agar manfaat aplikasi dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata, suatu rekomendasi yang masih relevan dengan kondisi di Kota Banjarmasin saat ini.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator efektivitas pada aspek tercapainya tujuan telah terwujud nyata. Aplikasi Haji Pintar berhasil menyederhanakan birokrasi, mempercepat proses layanan, serta mengubah persepsi masyarakat terhadap layanan publik di bidang keagamaan menjadi lebih modern, efisien, dan kredibel. Temuan dalam penelitian ini memperkuat argumen bahwa digitalisasi layanan publik, apabila dirancang dengan memperhatikan kebutuhan

---

<sup>47</sup> Mita Apriyani, “Efektivitas Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan Tahun 2023”.

pengguna dan kualitas sistem, mampu menghadirkan manfaat langsung baik bagi masyarakat maupun pemerintah.

### **5) Perubahan Nyata**

Aplikasi Haji Pintar telah merevolusi proses pelayanan ibadah haji di Indonesia, menandai sebuah perubahan nyata yang signifikan dari era manual menuju sistem digital yang modern. Transformasi ini bukan sekedar pergantian teknologi, melainkan sebuah lompatan besar dalam pencapaian tujuan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik. Sebelumnya, sistem pendaftaran dan layanan haji kerap diwarnai dengan antrian panjang dan kerentanan terhadap kesalahan data, sebuah kondisi yang secara sistematis membebani calon jemaah dan petugas. Kini, aplikasi Haji Pintar hadir sebagai solusi digital yang membuat seluruh proses menjadi lebih cepat, terstruktur, dan terintegrasi.

Perubahan nyata ini disebut sebagai kemajuan besar yang terlihat jelas dari pengurangan drastis antrian di Kantor Kementerian Agama. Digitalisasi proses pelayanan administrasi haji dan umrah seperti pengecekan porsi keberangkatan, status pendaftaran, hingga informasi manasik memungkinkan calon jemaah mengakses data secara mandiri melalui *smartphone* mereka. Dampak langsungnya adalah efisiensi waktu dan energi bagi masyarakat, sekaligus membebaskan petugas Kemenag dari beban layanan yang bersifat repetitif. Pengalihan tugas ini

memungkinkan para petugas untuk memberikan pelayanan tatap muka yang jauh lebih fokus dan personal bagi jemaah yang membutuhkan bantuan atau konsultasi lebih lanjut.

Optimalisasi layanan publik melalui digitalisasi ini tidak hanya terjadi di Indonesia. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi untuk layanan haji di berbagai negara selalu mengarah pada peningkatan akuntabilitas dan efektivitas manajemen jemaah. Aplikasi Haji Pintar sejalan dengan tren global dan memperkuat komitmen pemerintah dalam memberikan layanan yang terbaik. Inovasi ini secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan haji dan merupakan bukti konkret keberhasilan integrasi teknologi dalam birokrasi, menjadikannya model keberhasilan optimalisasi layanan publik yang patut diapresiasi.

Temuan mengenai perubahan nyata ini signifikan dengan penelitian Mita Apriyani yang menyoroti efektivitas aplikasi dalam mempermudah proses pendaftaran, bahkan bagi jemaah baik yang berada di luar wilayah setempat maupun di luar negeri.<sup>48</sup> Hal ini menunjukkan adanya perubahan signifikan dari layanan yang terikat lokasi menjadi layanan yang memiliki fleksibilitas tinggi dan bisa diakses dari berbagai lokasi. Selaras dengan penelitian Lutfiatunnisa yang mengkaji implementasi aplikasi juga menegaskan bahwa inovasi

---

<sup>48</sup> Mita Apriyani, “Efektivitas Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Jemaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan Tahun 2023”.

ini merupakan langkah maju dalam modernisasi layanan, meskipun masih menghadapi tantangan seperti sosialisasi dan kendala teknis.<sup>49</sup> Demikian pula, penelitian Cindy Oktriany Natatin Alamsyah tentang pelayanan pendaftaran haji secara umum menggarisbawahi pentingnya inovasi berbasis teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan.<sup>50</sup> Keseluruhan temuan tersebut mengonfirmasi bahwa aplikasi Haji Pintar bukan sekedar alat, melainkan menjadi pendorong utama yang membawa perubahan besar pada seluruh sistem pelayanan haji di Indonesia.

## **b. Efisiensi**

### **1) Waktu Respons (*Response Time*)**

Waktu respons merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efisiensi suatu sistem digital, termasuk dalam konteks layanan publik berbasis aplikasi. Waktu respons didefinisikan sebagai durasi yang dibutuhkan aplikasi untuk menanggapi permintaan pengguna, baik berupa pengiriman data, penyajian informasi, maupun pemrosesan transaksi tertentu. Dalam penelitian ini, hasil temuan menunjukkan bahwa aplikasi haji pintar memiliki waktu respons yang relatif cepat. Proses pendaftaran hingga penerimaan nomor registrasi dapat diselesaikan dalam waktu

---

<sup>49</sup> Lutfiatunnisa, “Implementasi Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor Tahun 2023”.

<sup>50</sup> Cindy Oktriany Natatin Alamsyah, “Pelayanan Pendaftaran Haji Oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis Tahun 2024”.

hitungan menit, tanpa memerlukan antrian panjang seperti pada sistem manual. Kecepatan ini memberikan keuntungan nyata bagi calon jemaah haji karena dapat memangkas waktu tunggu serta mempercepat akses terhadap layanan yang mereka butuhkan.

Kecepatan respons aplikasi haji pintar mendapat konfirmasi langsung dari para pengguna. Misalnya, ibu Norhayati Saripuli dan ibu Farah Zaida menyampaikan bahwa mereka menerima notifikasi dan nomor registrasi hanya dalam beberapa menit setelah melakukan pendaftaran. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan mencolok dengan sistem manual yang sebelumnya memerlukan proses yang lebih panjang. Pengalaman pengguna seperti ini merupakan bukti konkret bahwa infrastruktur digital aplikasi mampu mengatasi beban permintaan secara *real-time* tanpa hambatan berarti.

Keandalan respons waktu yang disajikan aplikasi Haji Pintar membawa dampak transformatif pada operasional pelayanan haji secara keseluruhan. Aplikasi yang sangat responsif ini secara efektif mengurangi ketergantungan masyarakat pada layanan tatap muka di kantor Kemenag. Hasil temuan ini menjadi bukti nyata dari efisiensi yang dijanjikan digitalisasi yaitu, mengurangi antrian fisik, menghemat waktu jemaah, dan mengalihkan fokus petugas ke pelayanan yang lebih mendalam dan spesifik. Oleh karena itu, waktu respons yang cepat tidak hanya menjadi keunggulan teknis, tetapi juga pendorong utama transformasi layanan haji

menuju sistem yang lebih modern, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

## 2) Akurasi Informasi

Akurasi informasi yang didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian data yang disajikan dengan keadaan sebenarnya, merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan terhadap layanan digital pemerintah. Tingkat akurasi ini menunjukkan sejauh mana data yang ditampilkan oleh sistem mencerminkan keadaan yang sesungguhnya. Dalam penelitian ini, aplikasi haji pintar terbukti memiliki tingkat akurasi yang tinggi karena telah terintegrasi secara langsung dengan basis data nasional, yaitu data kependudukan dari Dukcapil dan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).<sup>51</sup> Integrasi tersebut menjadi faktor penting yang memungkinkan proses verifikasi berjalan lebih cepat.

Hasil wawancara dengan informan penelitian juga memperkuat penelitian ini, calon jemaah haji merasakan bahwa informasi yang ditampilkan aplikasi cenderung valid, akurat, dan sesuai dengan identitas kependudukan mereka. Hal ini membangun rasa aman serta keyakinan bahwa data yang digunakan tidak hanya sekedar formalitas administratif, tetapi juga memiliki legitimasi hukum karena bersumber langsung dari instansi resmi pemerintah. Dalam konteks pelayanan publik digital, aspek ini menjadi pondasi kepercayaan pengguna. Kepercayaan masyarakat

---

<sup>51</sup> M. A. Kholid, *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital: Studi Kasus Aplikasi Haji Pintar*, Pustaka Insan (Yogyakarta, 2024).

terhadap layanan digital pemerintah sangat erat kaitannya dengan persepsi mengenai keamanan data dan keandalan informasi yang disediakan oleh sistem tersebut.<sup>52</sup>

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya tantangan, khususnya terkait ketiadaan fitur koreksi mandiri dalam aplikasi. Bagi Sebagian pengguna, terutama kalangan lansia yang kurang terbiasa dengan teknologi, kesalahan kecil dalam input awal tidak dapat langsung diperbaiki sendiri, melainkan tetap harus melalui bantuan petugas. Kondisi ini menunjukkan adanya ruang perbaikan agar sistem lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan beragam lapisan masyarakat, sistem pelayanan digital yang baik harus menyediakan mekanisme *user-friendly correction* agar pengguna tidak merasa bergantung penuh pada pihak operator.<sup>53</sup> Oleh karena itu, meskipun aplikasi haji pintar telah menunjukkan capaian signifikan dalam aspek akurasi informasi, pengembangan lebih lanjut tetap diperlukan agar mampu menjawab tantangan praktis di lapangan.

### 3) Kemudahan Akses

Kemudahan akses didefinisikan sebagai kemampuan sebuah aplikasi digital untuk dapat dijangkau, dioperasikan, dimanfaatkan secara

---

<sup>52</sup> K Sari, A., Pradana, R., & Surendro, "Public Trust in E-Government Services: The Role of Data Accuracy and Security," *Jurnal Sistem Informasi Publik* 2, no. 8 (2022): 115–28.

<sup>53</sup> T. Yuliani, F., & Handayani, "User-Friendly Design in Government Digital Services: Accessibility and Inclusivity Challenges," *Journal of Digital Governance* 5, no. 1 (2023): 45–60.

efektif dengan cepat dan tepat oleh pengguna. Aplikasi Haji Pintar menunjukkan tingkat kemudahan akses yang sangat tinggi karena dirancang agar dapat dioperasikan melalui *smartphone* selama 24 jam penuh. Fleksibilitas ini memberikan nilai tambah yang signifikan, sebab calon jemaah haji tidak lagi terikat oleh keterbatasan waktu layanan kantor maupun keharusan hadir secara fisik untuk melakukan proses administrasi.

Bagi pengguna, terutama mereka yang memiliki keterbatasan waktu akibat pekerjaan atau faktor geografis lainnya, kemudahan akses yang ditawarkan aplikasi Haji Pintar dirasakan sebagai solusi praktis. Informan penelitian menegaskan bahwa proses pendaftaran maupun pencarian informasi bisa dilakukan kapan saja dan dari berbagai tempat, baik di dalam maupun di luar negeri. Hal ini secara langsung berdampak pada penghematan waktu, tenaga, dan biaya yang sebelumnya banyak tersita apabila harus mendatangi Kantor Kementerian Agama. Selain itu, fitur layanan tanpa batas waktu ini merupakan pemecah kendala utama yang sebelumnya dihadapi dalam sistem manual. Pengguna merasakan manfaat besar karena kini mereka dapat melakukan pendaftaran awal, memantau status porsi, mencari informasi manasik, dan mengakses berbagai layanan lain tanpa perlu terikat pada jam kerja Kantor Kementerian Agama.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> A. Syarifuddin, "Analisis Pengalaman Pengguna (UX) Aplikasi Haji Pintar Terhadap Kepuasan Jemaah," *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* 6, no. 1 (2023): 112–29.

Manfaat terbesar dari kemudahan akses ini adalah fleksibilitas yang luar biasa bagi pengguna. Calon jemaah tidak lagi harus menyesuaikan jadwal mereka dengan jam kerja kantor hanya untuk mendaftar atau mencari informasi. Situasi ini secara langsung menghemat waktu dan biaya transportasi yang harus dikeluarkan jemaah untuk kunjungan tatap muka, khususnya untuk masyarakat yang berdomisili jauh dari lokasi layanan utama. Hal ini juga memungkinkan calon jemaah untuk mempersiapkan segala sesuatunya di waktu senggang mereka, yang pada gilirannya membuat proses di kantor menjadi lebih terfokus pada tahap verifikasi akhir. Kemudahan dalam mengakses layanan ini sejalan dengan konsep efisiensi yang menyoroti pentingnya kemudahan akses dalam suatu sistem pelayanan, yang mana kemudahan dalam menjangkau layanan menjadi kunci kepuasan pengguna.

Kemampuan untuk mengakses layanan haji secara mandiri melalui *smartphone* kapan pun menciptakan pengalaman layanan yang berpusat pada pengguna (*user-centric*). Pengguna tidak lagi menjadi pihak yang harus menyesuaikan diri dengan jadwal dan birokrasi, melainkan layananlah yang menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan waktu luang pengguna. Transformasi ini menegaskan keberhasilan aplikasi haji pintar dalam memanfaatkan teknologi *mobile* untuk menjadikan layanan publik lebih inklusif, responsif, dan adaptif terhadap gaya hidup masyarakat modern yang serba cepat.

Temuan mengenai kemudahan akses aplikasi Haji Pintar dalam penelitian ini secara langsung relevan dengan penelitian Cindy Oktriany Natatin Alamsyah, yang meneliti tentang pelayanan pendaftaran haji di Kemenag Kabupaten Ciamis. Penelitian Alamsyah menekankan pentingnya inovasi dalam pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis untuk mempermudah calon jemaah haji.<sup>55</sup> Meskipun penelitian tersebut tidak secara spesifik membahas aplikasi Haji Pintar, namun penekanannya pada pentingnya inovasi layanan untuk mempermudah jemaah sangat relevan. Kesamaan ini menegaskan bahwa di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, aplikasi Haji Pintar adalah wujud nyata dari inovasi yang dibahas oleh Alamsyah. Karena, kemudahan akses aplikasi ini yang memungkinkan pendaftaran dan pencarian informasi selama 24 jam melalui *smartphone*, secara langsung menjawab kebutuhan akan layanan yang lebih fleksibel dan tidak terikat oleh batasan konvensional.

Namun, penelitian ini memperkaya pemahaman tersebut dengan adanya aplikasi Haji Pintar pengguna merasa sangat terbantu karena dapat menyelesaikan proses awal dari rumah tanpa harus mengantri dan membuktikan keberhasilan inovasi ini dalam menghemat waktu dan biaya bagi calon jemaah. Dengan demikian, kemudahan akses dalam aplikasi Haji Pintar telah berhasil menggantikan layanan konvensional dengan

---

<sup>55</sup> Cindy Oktriany Natatin Alamsyah, “*Pelayanan Pendaftaran Haji Oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis Tahun 2024*”

pelayanan publik yang lebih modern, efisien, dan berorientasi pada pengguna.

#### **4) Kualitas Layanan (*Service Quality*)**

Kualitas layanan (*Service Quality*) dapat diartikan sebagai tolok ukur tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diterimanya, yang menjadi standar utama untuk menilai keberhasilan sebuah inovasi layanan publik. Dalam konteks penelitian ini, aplikasi Haji Pintar terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan pendaftaran haji dengan menghadirkan proses yang lebih cepat, transparan, dan terstruktur. Perubahan ini memberikan dampak nyata berupa berkurangnya beban antrian serta minimnya potensi kesalahan administratif yang sebelumnya kerap muncul dalam sistem manual.

Berdasarkan temuan di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, aplikasi Haji Pintar terbukti berhasil meningkatkan kualitas layanan pendaftaran haji secara signifikan. Peningkatan ini dirasakan baik oleh calon jemaah haji maupun oleh petugas, yang sama-sama merasakan dampak positif dari transformasi digital ini. Kualitas layanan yang unggul ini terwujud melalui proses yang lebih cepat, transparan, dan terstruktur yang secara efektif mengurangi beban antrian dan meminimalkan potensi kesalahan administratif.

Peningkatan kualitas layanan ini selaras dan dapat dianalisis lebih lanjut melalui kerangka teori *servqual* yang dikembangkan oleh Berry,

Parasuraman, dan Zeithaml. Model ini menekankan lima dimensi utama kualitas layanan, di antaranya keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Dalam hal ini, aplikasi Haji Pintar menunjukkan keunggulan pada aspek keandalan, karena akurasi data yang tinggi berkat integrasi dengan sistem nasional seperti SSKOHAT dan Dukcapil. Selain itu, aspek daya tanggap juga menonjol karena aplikasi mampu memberikan notifikasi, nomor registrasi, serta informasi terkait pendaftaran dalam waktu singkat. Kedua dimensi tersebut merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah.<sup>56</sup>

Walaupun demikian, temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa ruang perbaikan yang perlu diperhatikan. Sejumlah pengguna menyampaikan harapan adanya pengembangan antarmuka aplikasi agar lebih ramah pengguna, khususnya bagi kalangan lanjut usia atau mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Selain itu, penambahan fitur bantuan langsung (*live support*) atau panduan interaktif dinilai dapat semakin meningkatkan kepuasan pengguna, terutama pada tahap awal pendaftaran yang membutuhkan kejelasan prosedur.

---

<sup>56</sup> L. L. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (2011): 12–40.

**Gambar 4. 4 Tanggapan calon jemaah haji mengenai kualitas layanan dalam aplikasi haji pintar**



Sumber: <https://www.youtube.com/watch?v=9ucU2FLgnWc>

Peningkatan kualitas layanan yang ditemukan dalam penelitian ini, khususnya kualitas layanan berbasis aplikasi digital dalam aplikasi Haji Pintar yang berhasil meningkatkan mutu pelayanan melalui proses yang lebih cepat, transparan, dan terstruktur, menunjukkan keselarasan dengan temuan pada penelitian Mita Apriyani yang membahas mengenai efektivitas aplikasi Haji Pintar dalam pelayanan pendaftaran jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan.<sup>57</sup> Penelitian

<sup>57</sup> Mita Apriyani, "Efektivitas Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan Tahun 2023".

Apriyani menyimpulkan bahwa aplikasi Haji Pintar ini efektif karena memudahkan proses pendaftaran dari mana saja. Kesamaan ini menegaskan bahwa kualitas layanan dalam aplikasi Haji Pintar terbukti efektif dengan adanya temuan yang menyatakan bahwa pengguna tidak perlu bolak balik ke kantor Kemenag merupakan bukti nyata kemudahan akses aplikasi tersebut pada peningkatan kualitas layanan.

Namun, penelitian ini menyajikan penjelasan yang lebih mendalam tentang peningkatan kualitas layanan digital yang dirasakan oleh pengguna, khususnya dalam hal kecepatan proses, ketepatan informasi, serta kemudahan akses yang sudah tidak dibatasi oleh jarak maupun waktu. Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi digital, seperti aplikasi Haji Pintar tidak hanya meningkatkan efisiensi teknis, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme layanan publik di sektor keagamaan. Meskipun, secara umum kualitas layanan dinilai positif, masukan dari pengguna di Kota Banjarmasin mengenai perbaikan antarmuka dan penambahan fitur bantuan langsung (*live chat*) menunjukkan adanya ruang untuk penyempurnaan di masa depan. Dengan demikian, aplikasi Haji Pintar tidak hanya perlu dipertahankan dalam hal efisiensi dan akurasi, tetapi juga harus terus dikembangkan agar lebih inklusif, ramah pengguna, dan mampu menjawab kebutuhan seluruh kalangan masyarakat, termasuk bagi pengguna yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi digital.