

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin (studi kasus pendaftaran haji tahun 2025) belum optimal. Berdasarkan teori optimalisasi yang mencakup indikator efektivitas dan efisiensi, keberhasilan suatu sistem ditandai dengan tercapainya tujuan secara tepat waktu serta pemanfaatan sumber daya secara efisien. Aplikasi ini telah menunjukkan efisiensi melalui pengurangan antrian, minimnya kesalahan administratif, dan meningkatnya kemandirian calon jemaah. Namun, dari sisi efektivitas, masih banyak calon jemaah yang belum memanfaatkan aplikasi dan lebih memilih pendaftaran *offline*. Sehingga perlu dilakukan perbaikan agar penerapan aplikasi ini dapat lebih optimal sesuai prinsip efektivitas dan efisiensi layanan publik.

1. Efektivitas penggunaan aplikasi Haji Pintar memperlihatkan hasil yang relatif baik walaupun masih terdapat beberapa keterbatasan.
  - a. Dari segi pemahaman program aplikasi, petugas Kemenag telah memahami fungsi aplikasi dengan baik melalui sosialisasi dan pelatihan internal. Namun, sebagian besar calon jemaah hanya mengenal aplikasi ini dari media sosial atau informasi sesama pengguna, sehingga pemahaman mereka terhadap prosedur dan

fitur aplikasi belum merata. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi resmi yang lebih terarah dan menyeluruh.

- b. Dari segi ketepatan sasaran, aplikasi ini sesuai untuk masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi digital, terutama generasi muda. Namun, bagi jemaah lanjut usia dan pengguna dengan literasi digital rendah, aplikasi ini masih sulit digunakan sehingga diperlukan pendampingan dari keluarga atau petugas agar dapat dimanfaatkan secara optimal.
- c. Dari segi ketepatan waktu, aplikasi terbukti mempercepat proses pendaftaran karena nomor registrasi dapat diperoleh dalam hitungan menit. Namun, tahap verifikasi akhir masih bergantung pada jam kerja Kemenag, sehingga percepatan layanan belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan integrasi antar sistem digital dan proses manual.
- d. Dari segi tercapainya tujuan, aplikasi Haji Pintar telah berhasil mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan transparansi pendaftaran haji. Calon jemaah kini dapat mendaftar secara mandiri dari rumah tanpa harus mengantri di kantor, menunjukkan keberhasilan aplikasi sebagai inovasi layanan publik digital.
- e. Dari segi perubahan nyata, aplikasi Haji Pintar telah mengubah sistem manual yang rentan antrian dan kesalahan menjadi sistem digital yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Namun, masih

diperlukan penyempurnaan pada fitur koreksi data, video tutorial, dan aksesibilitas bagi pengguna dengan literasi digital rendah.

2. Efisiensi aplikasi Haji Pintar juga terbukti cukup baik

- a. Dari sisi waktu respons, aplikasi mampu merespon dengan cepat dalam proses pendaftaran dan penyajian informasi. Pengguna menerima notifikasi dan nomor registrasi dalam beberapa menit, sehingga mengurangi ketergantungan pada layanan tatap muka dan meningkatkan efisiensi serta kepuasan pengguna.
- b. Dari sisi akurasi informasi, aplikasi menampilkan data yang cukup akurat karena terintegrasi dengan Dukcapil dan SISKOHAT, sehingga kesalahan input dapat diminimalkan. Namun, perbaikan data masih harus dilakukan secara manual di kantor Kemenag, sehingga diperlukan fitur koreksi mandiri untuk meningkatkan akurasi tanpa menambah beban administratif.
- c. Dari segi kemudahan akses, aplikasi dapat digunakan 24 jam dari mana saja, memberikan fleksibilitas bagi calon jemaah, terutama yang jauh dari kantor Kemenag atau memiliki keterbatasan waktu. Namun, aplikasi ini belum sepenuhnya ramah bagi lansia dan pengguna dengan literasi digital rendah, sehingga perlu desain antarmuka yang lebih sederhana dan inklusif.
- d. Dari sisi kualitas layanan, aplikasi Haji Pintar berhasil mengurangi antrian, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, masih diperlukan fitur tambahan seperti

layanan bantuan daring dan antarmuka yang lebih interaktif agar kualitas layanan semakin optimal.

Secara keseluruhan, aplikasi Haji Pintar sudah cukup efektif dan efisien dalam meningkatkan layanan pendaftaran haji di Kemenag Kota Banjarmasin, terutama dalam hal kecepatan, transparansi, dan kemudahan akses. Namun, optimalisasi belum tercapai sepenuhnya karena masih ada kendala seperti kurangnya sosialisasi, rendahnya pemahaman lansia, minimnya panduan rinci, dan belum tersedia fitur koreksi data, serta bantuan daring. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, pendampingan, dan pengembangan fitur agar aplikasi lebih ramah pengguna dan responsif terhadap kebutuhan jemaah.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis penelitian, berikut disajikan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan optimalisasi pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar di Kemenag Kota Banjarmasin pada periode berikutnya:

1. Bagi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin
  - a. Perlu meningkatkan sosialisasi aplikasi Haji Pintar secara merata melalui media sosial, brosur, dan kegiatan tatap muka di tingkat kecamatan atau kelurahan agar pemahaman masyarakat, terutama lansia, semakin meningkat.
  - b. Disarankan agar brosur atau pamflet pendaftaran haji dan umrah mencantumkan narahubung dari pegawai seksi PHU yang bertugas,

guna memudahkan calon jemaah memperoleh informasi dan memanfaatkan layanan satu pintu, dengan persetujuan pegawai terkait.

- c. Perlu disediakan petugas pendamping pendaftaran melalui aplikasi Haji Pintar bagi calon jemaah, terutama lansia atau yang kurang menguasai teknologi.
- d. Disarankan untuk membuat video tutorial pendaftaran Haji Pintar berbahasa Banjar dengan subtitle Indonesia, lalu menyebarkannya melalui media sosial seperti instagram, youtube, dan tiktok agar sosialisasi lebih luas dan pemahaman masyarakat meningkat.
- e. Disarankan agar Kementerian Agama Kota Banjarmasin menambahkan fitur *linktree* pada bio instagram resminya yang terhubung langsung dengan layanan, termasuk PHU sebagai narahubung pendaftaran haji. Melalui tautan ini, masyarakat dapat berkomunikasi cepat melalui whatsapp resmi, sementara layanan informasi dapat dikelola bersama unit terkait. *Linktree* juga sebaiknya diintegrasikan dengan PTSP dan mencakup layanan lain seperti bimbingan masyarakat Islam, pendidikan keagamaan, pondok pesantren, zakat, dan layanan keagamaan lainnya agar informasi dapat diakses secara terpadu melalui satu portal digital.
- f. Disarankan melakukan evaluasi tiap bulan untuk mengetahui pengembangan pendaftar haji melalui aplikasi haji pintar sudah mengalami peningkatan atau belum.

2. Bagi pengembang aplikasi Haji Pintar (Ditjen PHU Kemenag RI)
  - a. Disarankan menambahkan fitur koreksi data mandiri yang aman dan terhubung dengan SISKOHAT agar calon jemaah dapat memperbaiki data tanpa harus datang ke kantor Kemenag.
  - b. Disarankan menyediakan video tutorial atau panduan interaktif dalam aplikasi agar masyarakat dapat memahami proses pendaftaran secara mandiri.
  - c. Disarankan mengembangkan notifikasi yang lebih lengkap, mencakup tahap verifikasi, persyaratan dokumen, dan status keberangkatan secara detail.
  - d. Disarankan mengembangkan aplikasi agar lebih ramah pengguna dengan tampilan sederhana, fitur suara, dan layanan bantuan langsung (*live chat*) secara *real time*.
3. Bagi calon jemaah haji
  - a. Disarankan lebih aktif mencari informasi penggunaan aplikasi Haji Pintar melalui media resmi Kementerian Agama.
  - b. Calon jemaah lansia disarankan melibatkan keluarga atau pihak yang paham teknologi agar pendaftaran lebih mudah.
  - c. Calon jemaah disarankan menyiapkan dokumen lengkap dan jelas sebelum diunggah agar terhindar dari kesalahan input.

4. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Penelitian berikutnya diharapkan mengkaji perbandingan efektivitas dan efisiensi aplikasi di berbagai daerah sebagai bahan evaluasi nasional.
- b. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji tingkat kepuasan pengguna secara kuantitatif untuk melihat perbedaan pengalaman antar kelompok lansia dan tingkat literasi digital.