

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI  
HAJI PINTAR DI KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Dalam Menempuh  
Derajat Sarjana S-1 Ilmu  
Administrasi Publik**



**Oleh:**

**AMANIA ZAHRA AFIFAH**

**NIM. 07011282025106**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI  
(HAJI PINTAR) DI KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh  
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

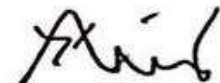
**Oleh :**

**AMANIA ZAHRA AFIFAH**

**NIM. 07011282025106**

**Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, 1 Februari 2024**

**Pembimbing**



**Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc  
NIP. 196512071992031004**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001**

**HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**  
**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI**  
**HAJI PINTAR DI KEMENTERIAN AGAMA**  
**KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

Oleh:

**AMANIA ZAHRA AFIFAH**

**NIM. 07011282025106**

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 28 Februari 2024  
dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

**TIM PENGUJI SKRIPSI**



**Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc**  
Pembimbing

**Junaidi, S.IP., M.Si**  
Penguji

**Lisa Mandasari, M.Si**  
Penguji



Mengetahui,

 <p style="text-align: center;"><b>Dekan FISIP UNSRI,</b> <b>Prof. Dr. Afifri, M.Si</b> NIP.196601221990031004</p>	<p style="text-align: center;">Ketua Jurusan</p>  <p style="text-align: center;"><b>Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA</b> NIP.196911101994011001</p>
---	--

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amania Zahra Afifah

NIM : 07011282025106

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi saya yang berjudul “**Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Haji Pintar Di Kementerian Agama Kota Palembang**” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat Perguruan Tinggi. apabila kemudian hari ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,  
Palembang, 28 Februari 2024



*[Handwritten Signature]*  
Amania Zahra Afifah

NIM. 07011282025106

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.  
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”*

(Q.S Al-Insyirah, 94:5-6)

*“It’s fine to fake it until you make it, until you do, until it’s true”*

(Taylor Swift)

**Atas Ridha Allah SWT, Skripsi ini Saya**

**Persembahkan Untuk :**

1. Kedua Orang Tua Saya, Ibu dan Ayah
2. Seluruh Keluarga Besar
3. Seluruh Dosen dan Staff FISIP Universitas Sriwijaya
4. Sahabat Rekan Seperjuangan Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2020
5. Almamater Kuning Kebanggaan, Universitas Sriwijaya

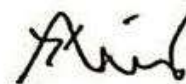
## ABSTRACT

*This research is entitled "Innovation of Public Service Based on Application (Haji Pintar) in the Ministry of Religion of Palembang City." Haji Pintar, as an innovation supported by information technolog.. However, in its implementation there are still many people who do not know about Haji Pintar application, so the percentage of online Hajj registrants is still small compared to manual registrants and there are obstacles when using the Smart Haji application. This research aims to find out how the Haji Pintar application is implemented as well as the inhibiting and supporting factors for the Smart Haji application. This research uses the theory of quality of e-Government innovation: Measuring the quality of e-government from the user perspective (Kozak, 2018) which has 6 (six) dimensions. This research uses qualitative descriptive methods and data collection techniques of interviews, documentation and observation. The research results from the implementation of the Haji Pintar application in the Ministry of Religion of Palembang City have been implemented well overall, but there are several things that still need to be optimized, such as socialization that does not reach all community networks and networks that sometimes go down. In terms of appearance and benefits, the application has a practical, simple appearance and provides benefits that make things easier for the public and agencies. In the dimension of ease of use, the Haji Pintar application is easy to use, but sometimes there are errors because the network is down and can only be accessed via Android. In the dimension of reliability of application implementation, there are already competent and sufficient human resources to provide services. In the supporting dimension of registration services in the application, there are sufficient infrastructure and good conditions. In the dimensions of trust and security, prospective Hajj pilgrims are trusted because they are integrated with SISKOHAT. In the dimension of community support, the Ministry of Religion of Palembang City has socialized it but it is less than optimal.*

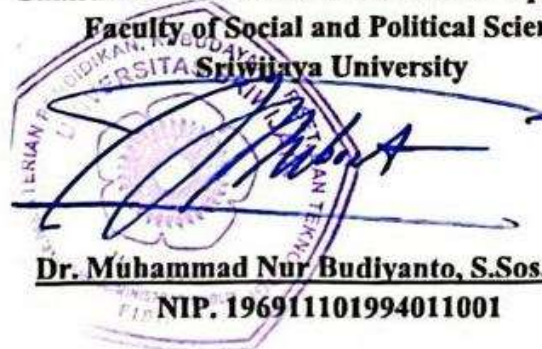
**Key words : Public Service Innovation, E-Government, Haji Pintar**

**Advisor**

**Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc.**  
**NIP. 196512071992031004**



**Palembang, 28 February 2024**  
**Chairman of Public Administration Department**  
**Faculty of Social and Political Science**  
**Sriwijaya University**



**Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA**  
**NIP. 196911101994011001**

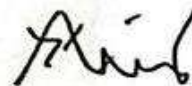
## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “ Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Haji Pintar di Kementerian Agama Kota Palembang.” Dalam penerapan aplikasi Haji Pintar sebagai inovasi peningkatan pelayanan publik masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Haji Pintar sehingga persentase pendaftar haji online masih sedikit dibanding dengan pendaftar manual serta kendala pada saat menggunakan aplikasi Haji Pintar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan aplikasi Haji Pintar serta faktor penghambat dan faktor pendukung aplikasi Haji Pintar. Penelitian ini menggunakan teori kualitas inovasi *e-Government : Measuring the quality of e-government from the user perspective* (Kozak, 2018) yang memiliki 6 (enam) dimensi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data wawancara, dokumentasi, serta observasi. Hasil penelitian dari penerapan aplikasi Haji Pintar di Kementerian Agama Kota Palembang secara keseluruhan sudah berhasil diterapkan dengan baik, namun ada beberapa hal yang masih perlu dioptimalisasikan seperti sosialisasi yang kurang menggapai seluruh jaringan masyarakat dan jaringan yang terkadang *down*. Pada dimensi tampilan dan manfaat aplikasi memiliki tampilan yang praktis, sederhana dan memberikan manfaat yang mempermudah masyarakat serta instansi. Pada dimensi kemudahan penggunaan aplikasi Haji Pintar mudah digunakan namun untuk orang tua sedikit mengalami kesulitan karna faktor usia, terkadang juga *error* karena jaringan *down* dan hanya bisa diakses melalui *android*. Pada dimensi keandalan pelaksanaan aplikasi sudah terdapat SDM yang kompeten dan cukup dalam memberikan pelayanan. Pada dimensi pendukung pelayanan pendaftaran pada aplikasi telah terdapat sarana prasarana yang cukup dan kondisi baik. Pada dimensi kepercayaan dan keamanan telah dipercaya calon jamaah haji karena terintegrasi dengan SISKOHAT. Pada dimensi dukungan masyarakat, pihak Kementerian Agama Kota Palembang telah mensosialisasikan namun kurang optimal dan sedikitnya peran masyarakat dalam menyebarluaskan aplikasi ini.

**Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik, E-Government, Haji Pintar**

**Pembimbing**

**Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc.**  
**NIP. 196512071992031004**



**Palembang, 28 Februari 2024**  
**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Sriwijaya**



**Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA**  
**NIP. 196911101994011001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi (Haji Pintar) Di Kementerian Agama Kota Palembang” dengan baik.

Tujuan penulisan penelitian ini untuk memenuhi salah syarat wajib untuk mencapai gelar Strata-1 (S1) Ilmu Administrasi Publik di Universitas Sriwijaya. Penyusunan Proposal Skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas berkah dan Rahmat Allah SWT yang selalu memberikan bantuan dalam setiap proses penyusunan skripsi dan di setiap langkah hidup peneliti.
2. Kedua Orang Tua, Bapak H. Nirmanto, S.Ag, M.Si dan Ibu Kurnia S.Ag yang selalu mendoakan dan mendukung baik dalam bentuk dukungan moral maupun materil.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE, IPU., ASEAN. Eng. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
5. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Kepala Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan ilmu, kritikan dan saran yang membangun untuk kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Dr. Hj. Lili Erina, M.Si selaku Pembimbing Akademik, yang selalu memantau perkembangan penulis selama masa kuliah dan segenap dosen yang telah memberikan pelajaran berharga kepada penulis selama menempuh Pendidikan
8. Seluruh Dosen, Karyawan dan Staff Admin Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
9. Bapak H.Wahidin, S.Sos, M.Si selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Palembang
10. Seluruh pegawai di PLHUT Kementerian Agama Kota Palembang
11. Adik saya, Amania Putri Izzatuna, terima kasih atas segala kebaikan dan telah menjadi *support system* selama penyusunan skripsi ini.
12. Sahabat seperjuangan kuliah, Alfina, Nuradila, Dini, Nti, Nadia, Tasya, Fina, Holillah, Ayu, Mela, Ochi dll, terima kasih atas segala kebaikan dan dukungan yang telah diberikan selama penyusunan skripsi dan perkuliahan.
13. Teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2020, Kampus Palembang, terima kasih atas bantuan dan kerja samanya.
14. 7 Member BTS, Kim Taehyung, Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoon Gi, Jung Hoseok, Park Jimin, Jeon Jungkook, terima kasih telah memberi warna dan menghibur penulis dengan karya selama perkuliahan dan penyusunan skripsi.



15. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Amania Zahra Afifah aka Rara, terima kasih karena telah bertahan, berjuang dan berusaha keras sejauh ini. Terima kasih telah bangkit walau tertatih dan maaf telah terlalu keras dengan diri sendiri. *All of your patience and hardwork will be paid off soon, the bright future is coming to your way*, Insya Allah.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi. Semua kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini dalam mencapai kesempurnaan. Semoga seluruh bantuan dan partisipasi mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Palembang, 28 Februari 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Amania', with a long, sweeping horizontal stroke underneath.

Amania Zahra Afifah  
NIM. 07011282025106

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan .....	8
1.4 Manfaat .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Inovasi .....</b>	<b>10</b>
2.1.1 Pengertian Inovasi .....	10
2.1.2 Tipologi Inovasi .....	11
2.1.3 Level Inovasi .....	12
2.1.4 Faktor Kesuksesan Inovasi .....	12
2.1.5 Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Inovasi .....	14
<b>2.2 Pelayanan Publik .....</b>	<b>14</b>
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	14
2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	15
2.2.3 Standar Pelayanan Publik .....	16
2.2.4 Asas-asas Pelayanan Publik .....	17
2.2.5 Prinsip Pelayanan Publik.....	18

2.3 E-Government .....	20
2.4 Aplikasi .....	23
2.5 Aplikasi Haji Pintar .....	23
2.6 Teori yang Digunakan .....	27
2.7 Penelitian Terdahulu .....	28
2.8 Kerangka Berpikir .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	41
3.2 Definisi Konsep .....	42
3.3 Fokus Penelitian .....	43
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	45
3.5 Informan Penelitian .....	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.7 Teknik Keabsahan.....	48
3.8 Teknik Analisis Data .....	50
3.9 Sistematika Penulisan .....	52
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Palembang .....	54
4.1.1 Profil Kementerian Agama Kota Palembang.....	54
4.1.2 Visi Misi Kementerian Agama Kota Palembang .....	60
4.1.3 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Palembang .....	61
4.2 Informan Penelitian .....	64
4.3 Hasil Penelitian .....	66
4.3.1 Penerapan Aplikasi Haji Pintar Kementerian Agama Palembang .....	66
4.3.2 Faktor Pendukung Aplikasi Haji Pintar .....	89
4.3.3 Faktor Penghamnbat Aplikasi Haji Pintar .....	91
4.4 Pembahasan .....	92
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>103</b>
5.1 Kesimpulan .....	103
5.2 Saran .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>107</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>110</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Persentase Jumlah Pendaftar Haji Elektronik dan Offline .....	7
Tabel 2 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3 Fokus Penelitian .....	44
Tabel 4 Informan Penelitian .....	46
Tabel 5 Deskripsi Informan Penelitian .....	65
Tabel 6 Identitas Informan menurut Tingkat Pendidikan .....	65
Tabel 7 Identitas Informan menurut Tingkat Usia .....	68
Tabel 8 Pegawai di Seksi PHU .....	77
Tabel 9 Fasilitas Penunjang Pelayanan Online .....	81
Tabel 10 Faktor Pendukung Internal dan Eksternal .....	89
Tabel 11 Faktor Penghambat Internal dan Eksternal .....	91
Tabel 12 Matriks Hasil Temuan Penerapan .....	98
Tabel 13 Matriks Hasil Temuan Faktor Pendukung .....	101
Tabel 14 Matriks Hasil Temuan Faktor Penghambat .....	102

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Aplikasi Haji Pintar .....	3
Gambar 2 Komentar Masyarakat Aplikasi Haji Pintar di <i>Play Store</i> .....	7
Gambar 3 Kerangka Berpikir .....	40
Gambar 4 Triangulasi Data .....	49
Gambar 5 Komponen Analisis Data : Model Interaktif.....	51
Gambar 6 Lambang Kementerian Agama Kota Palembang .....	54
Gambar 7 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Palembang .....	61
Gambar 8 Struktur Organisasi Seksi PHU .....	65
Gambar 9 Tampilan Aplikasi Haji Pintar .....	67
Gambar 10 Panduan Penggunaan Aplikasi Haji Pintar .....	74
Gambar 11 Aksesibilitas Aplikasi Haji Pintar .....	75
Gambar 12 Tanda Tangan Elektronik Haji Pintar.....	79
Gambar 13 Menu Status Pendaftaran .....	79
Gambar 14 Monitoring Layar Petugas PHU.....	80
Gambar 15 Sarana Prasarana .....	82
Gambar 16 Tampilan SISKOHAT .....	84

## DAFTAR SINGKATAN

DIRJEN PHU	: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah
PHU	: Penyelenggaraan Haji Dan Umrah
BPS BPIH	: Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji
UU	: Undang-Undang
PANRB	: Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
SPH	: Surat Pendaftaran Haji
PMA	: Peraturan Menteri Agama
SISKOHAT	: Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu
KEMENAG	: Kementerian Agama
BIMTEK	: Bimbingan Teknis

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	110
Lampiran 2 Dokumentasi .....	112
Lampiran 3 Lembar Perbaikan Seminar Proposal .....	115
Lampiran 4 Lembar Perbaikan Ujian Komprehensif .....	116
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi .....	117
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Kampus .....	119
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Instansi .....	120
Lampiran 8 Hasil Suliet .....	121
Lampiran 9 Surat Similarity .....	122
Lampiran 10 Hasil Skor Plagiasi .....	123
Lampiran 11 KRS Terakhir .....	124
Lampiran 12 Peraturan .....	125

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya, aparatur pemerintahan adalah komponen utama penyelenggaraan negara yang memiliki tanggung jawab dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan demikian, pemerintah mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap rakyat Indonesia untuk menjamin kesejahteraan rakyat. Menurut Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai Tindakan atau Kumpulan tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan akan layanan bagi setiap warga negara dan penduduk yang menerima barang, jasa atau layanan administrative yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik.

Menurut Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut menyatakan bahwa negara berkewajiban dalam memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang prima.

Pelayanan publik prima (*excellent*) adalah suatu tanda adanya kesadaran baru pemerintah akan tanggung jawab utamanya dalam menyelenggarakan pemerintahan dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat meningkatkan kepuasan bagi masyarakat yang memanfaatkan layanan. Oleh karena itu perlu dilakukan perubahan pola pikir dari seluruh pelaksana pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang prima.



Dalam mengatasi hambatan dan kebutuhan organisasi di sektor publik, pemerintah sebagai penyedia layanan publik di birokrasi dan pengelola kebijakan harus terus berinovasi dalam memberikan layanan publik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di era digitalisasi dan serba bergantung pada teknologi. Inovasi di sektor publik merupakan salah satu cara untuk mengatasi hambatan dan kebutuhan organisasi di sektor publik dengan memanfaatkan teknologi pada tiap kebijakan publik. Hal ini merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik demi meraih *good governance*. Oleh karena itu, muncullah layanan publik berbasis elektronik, yang juga dikenal sebagai *e-government*.

*World Bank* mengatakan bahwa *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah, seperti *wide are network*, *internet*, dan komputer *mobile*, yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan individu, organisasi bisnis, atau aparat pemerintah. Dengan adanya *e-government*, komunikasi dan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih mudah dalam hal meningkatkan efisiensi internal, meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik, atau desmokratisasi lebih cepat dan lebih baik. Dengan itu, inovasi dan kualitas pelayanan publik berbasis *e-government* terus meningkat di Indonesia (Sellfia dkk, 2021).

Dengan lebih dari 86,7% dari 273 juta jiwa yang tinggal di Indonesia, Indonesia saat ini merupakan negara dengan mayoritas muslim. Adanya peningkatan pendaftaran jamaah haji setiap tahun menyebabkan penumpukan calon jamaah haji yang *waiting list* nya semakin panjang mencapai puluhan tahun. Karena itu, sebagai penyedia layanan, pemerintah menghadapi tantangan tersendiri untuk membantu memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan yang lebih efektif dan efisien. Karena itu, inovasi layanan berbasis elektronik yaitu aplikasi muncul dalam hal penyelenggaraan haji.

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yaitu diberikan oleh Kementerian Agama Kota Palembang berupa aplikasi berbasis *android mobile*. Inovasi ini menyediakan pelayanan kepada calon jamaah haji untuk memberikan kemudahan dalam proses pelayanan haji dan mengakses berbagai informasi seputar ibadah haji termasuk pendaftaran haji. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) Kementerian Agama Republik Indonesia ingin menciptakan kemudahan dalam pelayanan haji, termasuk pendaftaran haji. Aplikasi Haji Pintar adalah salah satu bentuk perwujudan inovasi dalam peningkatan layanan Haji bagi para calon jamaah haji dalam mengakses layanan haji melalui *smartphone* masing-masing.

Gambar 1 Logo Aplikasi Haji Pintar



Sumber : *Internet Play Store*

Aplikasi Haji Pintar ini diharapkan dapat meningkatkan ruang lingkup layanan publik Kantor Kementerian Agama Kota Palembang. Aplikasi Ini juga diharapkan sebagai salah satu inovasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mempercepat layanan publik agar lebih efektif dan efisien dengan menggunakan teknologi informasi yang kompleks.

Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2021 yang mengatur Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler menjadi rujukan penggunaan aplikasi Haji Pintar dimana peraturan ini memberlakukan era baru pendaftaran haji yang mana

sekarang terdapat proses pendaftaran haji elektronik. Peraturan ini merupakan turunan dari UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Selanjutnya, UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Keputusan Menteri PANRB No. 859/2019 tentang Pedoman Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik.

Hadirnya Aplikasi Haji Pintar membuat para calon jamaah haji dapat melakukan konfirmasi pendaftaran haji dengan mudah dan melacak status pendaftaran melalui notifikasi di *smartphone*. Calon jamaah haji yang akan mendaftar haji lewat Haji Pintar harus membuka rekening tabungan haji terlebih dahulu. Kemudian melakukan pembayaran setoran awal di Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS BPIH). Setelah melakukan pembayaran setoran awal, maka konfirmasi pendaftaran haji dapat melalui aplikasi Haji Pintar tanpa harus datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kab/Kota.

Melalui aplikasi Haji Pintar, calon jamaah haji mengirim dokumen atau berkas pendaftaran Haji ke Kementerian Agama wilayah setempat secara *online*. Untuk melacak status pendaftaran apakah telah disetujui atau belum maka dapat dilihat melalui notifikasi di aplikasi Haji Pintar tersebut. Jika semua persyaratan sudah terpenuhi dan prosedurnya diikuti dengan benar, maka akan langsung disetujui oleh petugas Kementerian Agama Kota/Kab. Kemudian SPH (Surat Pendaftaran Haji) yang telah ditandatangani, yang di dalamnya terdapat nomor porsi jamaah akan dikirim secara elektronik. SPH ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Seksi PHU pada Kantor Kementerian Agama wilayah setempat setelah petugas melakukan verifikasi pendaftaran haji elektronik yang masuk pada layanan SSKOHAT yang telah terintegrasi dengan aplikasi Haji Pintar.

Selain itu, proses pendaftaran haji yang sebelumnya membutuhkan banyak dokumen yang harus dicetak atau *fotocopy* menjadi lebih sedikit di era baru ini. Pada dasarnya, meskipun tidak benar-benar *paperless*, setidaknya saat ini pemerintah berusaha mengurangi penggunaan kertas. Satu lembar kertas cukup untuk tanda bukti setoran awal dari bank dan bukti SPH dari PHU Kantor Kementerian Agama. Jemaah haji memiliki akses untuk mengunduh dan mencetaknya sendiri jika dibutuhkan kembali. Era baru pendaftaran haji harus mengutamakan prinsip kemudahan bagi jemaah dan peningkatan layanan tanpa mengabaikan keamanan, keakuratan, dan ketelitian.

Diharapkan bahwa penerapan Aplikasi Haji Pintar ini akan meningkatkan layanan publik. Tujuan dari inovasi Aplikasi Haji Pintar adalah untuk menunjukkan reformasi administrasi dan reformasi birokrasi dengan mengoptimalkan layanan berbasis elektronik untuk memberikan kemudahan dan peningkatan layanan kepada masyarakat dengan memproses dokumen digital secara cepat dan akurat. Namun, ada beberapa masalah saat menerapkan Aplikasi Haji Pintar.

Pelayanan publik dalam hal pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar ini ternyata dinilai masih belum optimal karena masih ditemukan beberapa permasalahan yaitu masyarakat yang masih kurang paham dan tidak mengetahui tentang kegunaan aplikasi Haji Pintar sebagai penyedia layanan pendaftaran haji elektronik dimana ini dinilai karena masih banyak masyarakat di daerah yang tidak tahu baik cara menggunakan teknologi maupun cara mengakses aplikasi karena rendahnya tingkat pendidikan, keterbatasan jaringan serta kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pendaftaran haji secara *online* dari pemerintah kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pra observasi yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan Ibu Muniroh selaku staff Sistem Informasi Haji di Kementerian Agama Kota Palembang perihal pendaftar haji, menyatakan sebagai berikut :

“ Untuk saat ini memang sudah diberlakukan ketentuan bahwa calon jamaah haji memiliki opsi untuk mendaftar haji secara langsung ke Kantor Kemenag Kab/Kota masing-masing atau secara elektronik melalui Aplikasi yang namanya Haji Pintar. Namun masyarakat untuk saat ini yang melakukan pendaftaran haji secara elektronik itu masih sedikit dibandingkan dengan yang mendaftar secara langsung ke kantor. Ya, persentasenya mungkin sekitar 25% banding 75% ya perkiraannya.” (Muniroh, 15 November 2023)

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang telah melakukan pendaftaran haji tahun 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang perihal aplikasi Haji Pintar, tanggapannya sebagai berikut :

“ Aplikasi Haji Pintar? Oh aplikasi yang bisa mendaftar haji secara *online* itu ya? Iya, saya kemarin sempat ingin menggunakan aplikasi itu tapi saya sedikit mengalami kesulitan saat membuka aplikasi karena *error* dan muter-muter *loading* aplikasinya. Apalagi orang tua seperti saya yang kurang paham teknologi jadi saya sedikit kesulitan untuk menggunakan aplikasinya.” (Wawancara 17 November 2023)

Melihat dari pengamatan dilapangan, banyak ditemukan masyarakat yang belum memanfaatkan atau mengetahui tentang Aplikasi Haji Pintar ataupun prosedur penggunaan Aplikasi Haji Pintar tersebut. Dapat dilihat dari banyak pendaftar haji yang masih mengalami kesulitan pada saat melakukan pendaftaran menggunakan aplikasi tersebut.

Berikut perbandingan persentase data jumlah pendaftar haji elektronik melalui aplikasi Haji Pintar dan pendaftar haji *offline* atau secara langsung ke Kantor Kementerian Agama Kota Palembang tahun 2022-2023 :

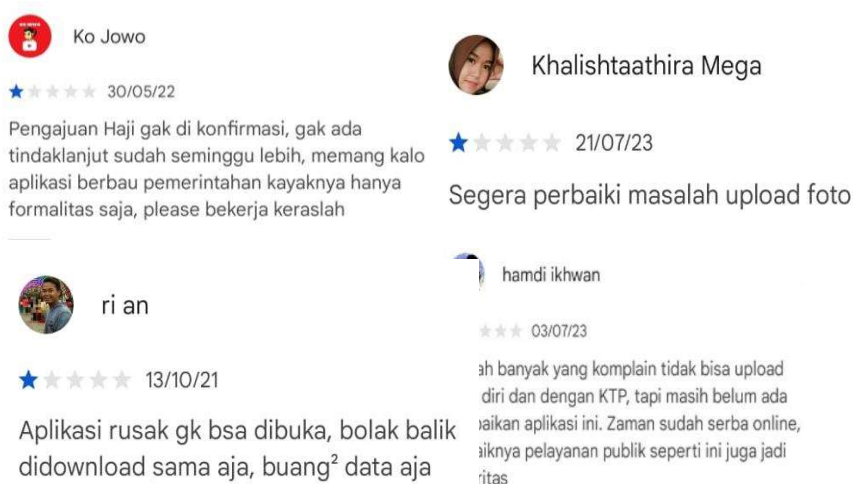
Tabel 1 Persentase Jumlah Pendaftar Haji Elektronik dan *Offline*

Tahun	Pendaftar Haji Elektronik (Haji Pintar)	Pendaftar Haji <i>Offline</i>
2022 (Januari-Desember)	21,7% (771 orang)	78,3% (3556 orang)
2023 (Januari-Desember)	24 % (938 orang)	76% (2956 orang)

Sumber : Sistem Informasi Haji Kementerian Agama Kota Palembang

Berdasarkan data diatas, calon jamaah haji lebih banyak yang datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kota Palembang untuk melakukan pendaftaran haji dibandingkan pendaftaran secara *online* melalui aplikasi Haji Pintar

Selain itu berdasarkan hasil pengamatan mengenai komentar Aplikasi Haji Pintar di *Play Store*, masih terdapat banyak komentar buruk masyarakat mengenai aplikasi Haji Pintar yang mengalami beberapa kesulitan seperti kritik mengenai proses mengunggah foto yang sulit, aplikasi yang suka *error*. Namun ada juga masyarakat yang berkomentar positif mengenai aplikasi Haji Pintar ini.

Gambar 2 Komentar Masyarakat Mengenai Aplikasi Haji Pintar di *Play Store*



Sumber : *Internet Play Store*

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan perlu adanya penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Haji Pintar di Kementerian Agama Kota Palembang. Penelitian ini memfokuskan bagaimana implementasi inovasi pelayanan publik dalam layanan pendaftaran haji berbasis aplikasi Haji Pintar di Kementerian Agama Kota Palembang serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat yang ada di dalam inovasi tersebut.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang permasalahan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana implementasi inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang?
- b. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang?

### 1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah menganalisis penerapan inovasi aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang dan mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat aplikasi Haji Pintar.

## 1.4. Manfaat

### a. Manfaat Akademik

Manfaat bagi bidang akademik adalah diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat khususnya bagi dunia pendidikan, menjadi dokumen kesusastraan, memperoleh pengembangan ilmu dan menjadi bahan referensi peneliti lainnya.

### b. Manfaat Praktis

Untuk menjadi acuan dalam memberikan pelayanan yang maksimal bagi para calon jemaah haji, terkhusus masyarakat akan lebih mudah untuk mendaftarkan diri ke Baitullah melalui pendaftaran secara elektronik di era digitalisasi, memberikan tambahan wawasan, dokumen informasi bagi masyarakat serta sumbangan pemikiran bagi Kementerian Agama Kota Palembang dalam mewujudkan *good governance* dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaksanaan pelayanan public.

### c. Manfaat Teoritis

Untuk melengkapi dan mengembangkan serta mampu menambah ilmu dan gagasan serta mampu menerapkan teori yang dipelajari di bangku perkuliahan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M. (1945). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok Public Service Innovation Through the M-Passport Application at the TPI Tanjung Priok Class I Immigration Office*. 2, 153–167.
- Alifia. (2021). UIN Syarif Hidayatullah Jakarta *Manajemen Pelayanan Pendaftaran dan Pembatalan Jemaah Haji di Masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah
- Creswell, J. W. (2014). *Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Pustaka Belajar.
- Creswell, J. W., & David Creswell, J. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*.
- Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 1998), hlm. 327.
- Dewi, P.(2023). *KUALITAS E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN TIKET WISATA BERBASIS PARIWISATA KOTA SURABAYA*, 2303–2314.
- Fajrianti, S. P. (2021). *Aplikasi Simponie sebagai Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan*. 2(1).
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2002). *Buku Pintar Linux: Membangun Aplikasi eGovernment*. Erlangga.
- Indrajit, R. E., Rudianto, D., & Zainuddin, A. (2005). *E-Government in action*. Yogyakarta: Andi Offset, 264
- Jogiyanto.(2005). *Analisis & Desain Sistem Informasi : pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis*. Yogyakarta : Andi
- Kriyantono, R. (2012). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group.
- Kozak, Daniel. (2018). *Innovation in national egovernments. Estonia as a role model in the citizencentric approach*. Lund University
- Matthew B Miles Et Al (2014), *Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook (third edition)* ISBN 978-1-4522-5787-7

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldaña - Qualitative Data Analysis\_ A Methods Sourcebook*. 1–341.
- Mirnasari, Rina.(2013). Inovasi Pelayanan Publik di UPTD Purabaya-Bungurasi
- Moleong, Lexy. J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Muluk, M.R Khairul. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia
- Andi Prastowo. 2012. Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian. Jogjakarta : Ar-ruzzmedia.
- Rogers, E.M. 2003. *Diffusion of Innovation Sthedition*. New York: Free Press.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). *Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. Kinerja, 18(4)*, 590–598.
- Sugiyono.(2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabet
- Sugiyono.(2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabet
- Suwarno, Yogi.(2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press, Jakarta.

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama
- Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler

## **WEB INTERNET**

- Depok.inews.id. 18 Maret 2022. Pendaftaran Haji Makin Mudah Lewat Aplikasi Haji Pintar. Diakses Pada 21 November 2023, dari

<https://depok.inews.id/read/55997/pendaftaran-haji-makin-mudah-lewat-aplikasi-hajipintar-berikut-cara-mendaftarnya>

Website resmi Kantor Kementerian Agama Kota Palembang. Diakses pada 5 Januari 2024, dari <https://palembangkota.kemenag.go.id/>