



Inovasi Digital *E-governance* di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal Melalui Aplikasi Haji Pintar Si-LOBSTER

Aulia Najwa Zaen^{1*}, Agus Riyadi¹, Ahmad Anas¹

¹Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Jl. Prof. Dr. Hamka, Kota Semarang, Indonesia

*Email korespondensi: 2101056024@student.walisongo.ac.id

ARTICLE INFO

Article history

Received: 01 Oct 2024

Accepted: 31 Oct 2024

Published: 31 Dec 2024

Kata kunci:

Aplikasi Si-Lobster;
Inovasi Digital;
Manajemen Haji dan
Umrah.

ABSTRAK

Background: Inovasi digital semakin maju ditambah meningkatnya permintaan pelayanan haji dan umroh. Kementerian Agama Kabupaten Kendal mengembangkan aplikasi Haji Pintar Si-Lobster untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Aplikasi ini bertujuan meningkatkan pelayanan pada sektor haji dan umroh khususnya mengurangi birokrasi yang lambat dan meningkatkan transparansi yang ditinjau dalam perspektif *e-governance*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi digital *e-governance* aplikasi Haji Pintar Si-Lobster di Kementerian Agama Kabupaten Kendal serta mengidentifikasi kelebihan, kekurangan, dan dampak penggunaannya terhadap pengalaman jamaah haji dan umroh. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan metode analisis tematik untuk mengidentifikasi tantangan dan peluang dalam penerapan aplikasi. **Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa implementasi inovasi digital *e-governance* pelayanan aplikasi Haji Pintar Si-Lobster telah meningkatkan proses transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas layanan publik. Si-Lobster tidak hanya mempermudah akses informasi bagi jamaah, tetapi juga menciptakan interaksi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat Namun, terdapat kendala teknis, seperti gangguan *server* dan kurangnya literasi digital di kalangan jamaah. Meskipun demikian, penggunaan tetap meningkatkan kepuasan jamaah. **Kesimpulan:** Si-Lobster berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kemenag Kabupaten Kendal, memberikan kemudahan akses dan transparansi bagi jamaah. Untuk meningkatkan pengalaman pengguna, diperlukan perhatian terhadap masalah teknis dan memberikan pelatihan penggunaan aplikasi, agar semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan teknologi secara optimal. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pengembangan lebih lanjut sistem manajemen berbasis digital di sektor pelayanan keagamaan.

ABSTRACT

Background: Digital innovation is increasingly advanced coupled with the increasing demand for hajj and umrah services. The Ministry of Religion of Kendal Regency developed the Hajj Pintar Si-Lobster application to improve the efficiency and quality of public services. This application aims to improve services in the hajj and umrah sectors, especially reducing slow **bureaucracy** and increasing transparency which is reviewed from an *e-governance*

Keyword:

Digital Innovation;
Hajj and Umrah
Management;
Si Lobster Application.

perspective. This study aims to analyze the implementation of digital innovation e-governance of the Hajj Pintar Si-Lobster application at the Ministry of Religion of Kendal Regency and identify the advantages, disadvantages, and impacts of its use on the experience of hajj and umrah pilgrims. Method: This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and documentation studies. Data analysis was carried out using thematic analysis methods to identify challenges and opportunities in implementing the application. Results: The study shows that the implementation of digital innovation e-governance of the Hajj Pintar Si-Lobster application service has improved the process of transparency, accountability, and effectiveness of public services. Si-Lobster not only facilitates access to information for pilgrims, but also creates better interaction between the government and the community. However, there are technical constraints, such as *server* disruptions and lack of digital literacy among pilgrims. Nevertheless, its use still increases pilgrim satisfaction. Conclusion: Si-Lobster has succeeded in improving the quality of public services at the Ministry of Religion of Kendal Regency, providing easy access and transparency for pilgrims. To improve user experience, attention is needed to technical issues and provide training in using the application, so that all levels of society can utilize technology optimally. This study provides recommendations for further development of digital-based management systems in the religious service sector.



© 2024 by authors. Lisensi Jurnal Solma, UHAMKA, Jakarta. Artikel ini bersifat open access yang didistribusikan di bawah syarat dan ketentuan Creative Commons Attribution (CC-BY) license.

PENDAHULUAN

Inovasi digital yang semakin maju, transformasi teknologi telah menyentuh berbagai aspek kehidupan. Salah satu sektor yang terpengaruh adalah manajemen haji dan umroh, yang melibatkan jutaan jamaah setiap tahunnya (M. K. Y. Shambour, 2021). Di Indonesia, negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, permintaan akan pelayanan haji dan umroh semakin meningkat (Firdausi et al., 2023). Menurut data Kementerian Agama, jumlah jamaah haji reguler Indonesia pada tahun 2022 mencapai sekitar 100.051 orang, sementara kuota umroh meningkat secara signifikan setelah pandemi Covid-19 (Alfian & Rafianti, 2023). Dalam konteks ini, Kementerian Agama Kabupaten Kendal mengembangkan Si-Lobster yang merupakan perwujudan perkembangan dari aplikasi Haji Pintar sebagai inovasi digital untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan manajemen haji dan umroh (Showail, 2022).

Digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan dan partisipasi publik (e-governance) telah menjadi suatu keharusan dalam era teknologi saat ini. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada sektor publik bertujuan untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi digital dalam *e-governance* adalah pengembangan aplikasi layanan haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Kendal. Teori *e-governance* ini digunakan karena menekankan penggunaan teknologi untuk mereformasi administrasi publik agar lebih modern dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Si-Lobster adalah contoh penerapan teknologi dalam sistem manajemen haji yang bertujuan untuk menggantikan sistem manual menjadi lebih digital dan efisien. Salah satu aplikasi yang dikembangkan adalah aplikasi Haji Pintar Si-Lobster (Sistem Informasi Layanan Operasional

Berbasis Teknologi dan Sistem Informasi Haji Pintar), yang berperan penting dalam manajemen pelaksanaan ibadah haji. Aplikasi ini menjadi solusi digital untuk memfasilitasi jamaah dalam mendapatkan informasi, layanan, dan menciptakan pemerintahan yang lebih terbuka dan responsif.

Si-Lobster (Sistem Informasi Layanan Operasional Berbasis Teknologi) diinisiasi oleh Kementerian Agama Kabupaten Kendal sebagai jawaban terhadap tantangan dalam pengelolaan birokrasi yang sering kali lambat dan tidak efisien. Di dalam Si-Lobster terdapat atau merujuk pada Aplikasi Haji Pintar, yang dirancang sebagai pendorong layanan berbasis digital untuk memudahkan Masyarakat sebagai pengguna layanan dalam melakukan proses administrasi haji, mulai dari pendaftaran, pelaporan, dan mendapatkan informasi terkait haji (Herman et al., 2019). Penggunaan Si-Lobster ini menjadi langkah strategis dalam digitalisasi pelayanan yang mendukung pelayanan publik di bidang keagamaan, berfokus pada tata kelola untuk menciptakan pemerintahan yang terbuka, responsif dan adanya partisipasi publik (Frinaldi, 2023).

Transformasi digital melalui peluncuran Si-Lobster mencerminkan upaya pemerintah untuk merespon kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, tepat, serta memenuhi harapan masyarakat akan kemudahan akses informasi dan layanan publik. Di tengah tuntutan globalisasi dan modernisasi, pelayanan haji dan umroh tidak lagi bisa bertumpu pada metode konvensional (Hassan et al., 2022). Dengan sistem berbasis digital, diharapkan proses birokrasi yang panjang dapat dipangkas, sehingga jamaah dapat lebih fokus pada persiapan spiritual mereka. Menurut laporan dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) Kementerian Agama, aplikasi berbasis Web ini berpotensi mengurangi waktu pengurusan administrasi hingga 30% (Khan & Shambour, 2018).

Kendala dalam implementasi inovasi digital, seperti pada bagaimana cara mengoperasikan aplikasi Haji Pintar, ini menjadi perhatian. Dengan adanya kendala tersebut, Kementerian Agama Kabupaten Kendal menciptakan inovasi adanya Si-Lobster sebagai solusi dalam memberikan layanan publik yang lebih responsif dan inklusif. Inovasi ini dirancang sebagai solusi yang lebih adaptif terhadap kondisi lokal dan kebutuhan masyarakat. Dengan sistem yang *user-friendly* dan yang sangat memudahkan yaitu adanya *chatbot*, diharapkan dapat menarik lebih banyak calon jamaah untuk menggunakan layanan ini, sehingga proses dalam pelaksanaan haji menjadi lebih terencana dan terorganisir.

Beberapa masalah teknis, seperti gangguan *server* dan kurangnya akses internet di daerah tertentu, dapat menghambat efektivitas penggunaan aplikasi. Selain masalah teknis, faktor literasi digital di kalangan jamaah haji dan umroh juga menjadi tantangan tersendiri (Afriani et al., 2020). Sebagian besar jamaah yang berasal dari kelompok usia lanjut cenderung mengalami kesulitan dalam mengoperasikan teknologi baru. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kementerian Agama Kabupaten Kendal, sekitar 40% jamaah yang menggunakan inovasi digital memerlukan bantuan dari keluarga atau petugas dalam proses pendaftaran haji dan pengelolaan akun. Dalam ibadah haji berkaitan dengan masalah ritual yang tidak hanya urusan manusia dengan Allah, melainkan juga berhubungan dengan manusia lainnya, maka dibutuhkan adanya kemandirian emosional, agar perjalanannya menjadi matang dan kuat (Rozaq, 2022). Oleh karena itu, pemerintah berupaya memberikan edukasi bimbingan mengenai inovasi pelayanan digital dengan

meningkatkan sosialisasi dan pelatihan bagi calon jamaah agar mereka lebih siap dalam menghadapi era digitalisasi ini.

Penelitian mengenai inovasi digital pada pelayanan oleh Kementerian Agama memang sudah banyak dilakukan, tetapi dalam pokok pembahasan masih belum spesifik mengenai adanya inovasi pelayanan publik yang dilakukan pemerintah untuk menciptakan pemerintahan yang lebih terbuka, responsif, dan memungkinkan adanya interaksi langsung warga dengan pemerintah. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Lulus Sri Wahyuni, Ika Dewi (2024 tentang “Inovasi Pelayanan Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan”. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengkaji aplikasi haji pintar sebagai inovasi dalam pelayanan pendaftaran di Kemenag kabupaten Lamongan. Sedangkan yang membedakan pada penelitian penulis adalah adanya inovasi *e-governance* yang dikembangkan oleh penulis dalam Aplikasi Haji Pintar Si-Lobster di Kementerian Agama Kabupaten Kendal, dimana Si-Lobster ini lebih detail terkait memberikan informasi dan lebih real-time karena adanya *chatbot* dalam inovasi ini.

Penelitian ini berfokus pada analisis adanya inovasi *e-governance* yang dikembangkan oleh penulis dalam Aplikasi Haji Pintar Si-Lobster di Kementerian Agama Kabupaten Kendal dan mengidentifikasi kelebihan, kekurangan, serta dampak penggunaan terhadap pengalaman jamaah. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengembangan lebih lanjut dalam sistem manajemen haji dan umroh berbasis digital, serta menjadi rujukan bagi wilayah lain yang ingin menerapkan inovasi serupa.

METODE

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif deskriptif, karena bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai Inovasi Digital *E-governance* di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal Melalui Aplikasi Haji Pintar Si-Lobster untuk meningkatkan pelayanan dalam manajemen Haji dan Umroh pada Kementerian Agama di Kabupaten Kendal.

Teknik pengumpulan data melalui: 1) Observasi: Peneliti melakukan pengamatan langsung pada penggunaan Si-Lobster oleh Kementerian Agama Kabupaten Kendal dan pihak terkait. Observasi ini mencakup bagaimana Si-Lobster digunakan dalam pelayanan, proses kerja aplikasi, serta interaksi pengguna dengan teknologi tersebut (Hasyim, 2017). 2) Wawancara: Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan informan kunci seperti pegawai Kementerian Agama, pengelola, jamaah haji atau umroh yang menggunakan aplikasi tersebut, dan pihak terkait lainnya. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai pengalaman, pemahaman, dan tantangan dalam penggunaan aplikasi. 3) Dokumentasi: Peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen terkait, seperti panduan penggunaan aplikasi, laporan dari Kementerian Agama, serta data statistik penggunaan aplikasi. Dokumentasi ini membantu memperkuat data dari observasi dan wawancara.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, dimana data yang telah diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi akan dianalisis melalui beberapa tahap:

1. Reduksi data: Peneliti menyaring data yang relevan dan menghilangkan data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian.

2. Penyajian data: Data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau skema yang memudahkan pembaca memahami hasil penelitian.
3. Penarikan kesimpulan: Peneliti menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis, baik mengenai inovasi digital dalam manajemen Haji dan Umroh melalui aplikasi Haji Pintar Si-Lobster maupun dampak aplikasi tersebut pada proses pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori *E-Governance*

E-governance merujuk pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Word Bank (1992) *e-governance* adalah sistem pemerintahan yang handal, serta pemerintahan yang akuntabel terhadap publik. *E-governance* didefinisikan sebagai kemampuan pemerintah untuk membangun proses manajemen publik yang transparansi, akuntabilitas, efektif, serta terbuka terhadap partisipasi Masyarakat sehingga dapat memperkuat sistem demokrasi pemerintahan (Riddell, 2009). Menurut teori *e-governance* tidak hanya melibatkan pengenalan teknologi digital dalam pemerintahan, tetapi juga menyiratkan adanya perubahan struktural dan perilaku dalam penyampaian layanan dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Sementara itu, menurut Mardiasmo (2009) menyebutkan untuk menciptakan *e-governance* harus menciptakan 3 pilar sebagai berikut:

1. Transparansi, diartikan sebagai keterbukaan lembaga-lembaga sektor publik dalam memberikan informasi dan ungkapan kepada masyarakat mengenai kinerja pemerintahan.
2. Akuntabilitas Publik, sebagai bentuk kewajiban mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya
3. Value for Money, adalah konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasarkan pada tiga elemen utama, yaitu ekonomis, efisiensi, dan efektivitas.

Adanya penerapan *e-governance* yaitu bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara proses optimalisasi peran pemerintah dengan Masyarakat. Pencapaian akhirnya adalah mewujudkan pelayanan dan administrasi publik yang baik salah satunya adanya partisipasi publik (Masyarakat). Salah satu bentuk inovasi digital dalam *e-governance* adalah pengembangan aplikasi layanan haji dan umrah oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Teori *e-governance* ini digunakan karena menekankan penggunaan teknologi untuk mereformasi administrasi publik agar lebih modern dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Aplikasi Haji Pintar pada Si-Lobster adalah contoh penerapan teknologi dalam sistem manajemen haji yang bertujuan untuk menggantikan sistem manual menjadi lebih digital, efisien, dan tanggap.

Implementasi Aplikasi Haji Pintar Si-Lobster di Kementerian Agama Kabupaten Kendal

Inovasi pelayanan Aplikasi Haji Pintar Si-Lobster (Sistem Informasi Layanan Haji dan Umrah Terintegrasi) merupakan langkah strategis dari Kementerian Agama untuk meningkatkan transparansi dalam layanan publik terkait penyelenggaraan haji dan umrah. Berdasarkan hasil

wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Bapak Ahmad Zaenudin di Kementerian Agama Kabupaten Kendal, Si-Lobster ini sudah diimplementasikan sejak awal tahun 2023 dan digunakan oleh lebih dari 500 masyarakat di Kendal. Salah satu keunggulan utama yang disebutkan adalah kemudahan akses informasi bagi jamaah haji, termasuk pendaftaran, jadwal keberangkatan, status pembayaran, dan informasi teknis lainnya. Ini menunjukkan bahwa adanya proses pemerintahan yang transparansi atau terbuka, karena informasi publik mudah diakses, Masyarakat dapat dengan mudah mencari dan memperoleh informasi yang dibutuhkan melalui inovasi Si-Lobster. Seorang pengguna aplikasi, Yudi, mengatakan, "Saya merasa lebih mudah dalam mempersiapkan berkas-berkas. Semua prosesnya jelas, dan saya bisa bertanya mengenai informasi kapan saja."



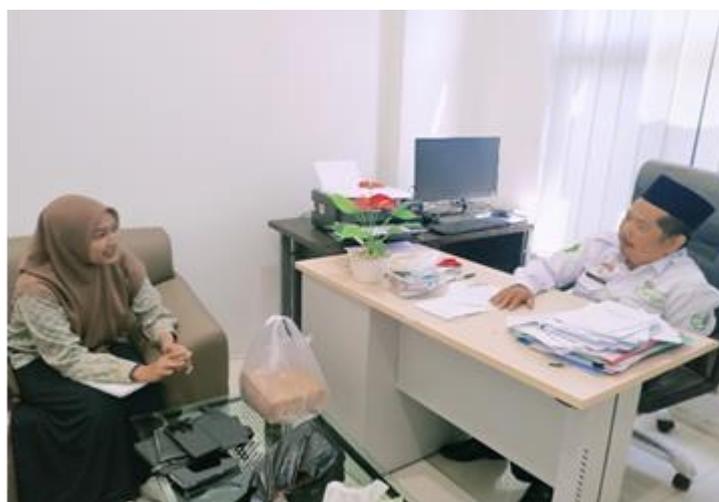
Gambar 1. Tampilan Si-LOBSTER

Dalam proses implementasinya, pihak Kementerian Agama Kendal melakukan Sosialisasi memberikan pelatihan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, baik melalui pertemuan langsung di kantor maupun melalui media sosial. Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, seperti masih rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, khususnya jamaah lanjut usia yang kurang familiar dengan teknologi. Hal ini ditegaskan oleh salah satu narasumber, seorang calon jamaah haji berusia 65 tahun, yang menyebutkan bahwa ia membutuhkan bantuan anggota keluarga untuk mengoperasikan aplikasi tersebut. Untuk mengatasi hal ini, Kementerian Agama Kabupaten Kendal telah bekerja sama dengan pihak desa dan organisasi masyarakat untuk memberikan pelatihan kepada calon jamaah, khususnya yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Pelaksanaan ini merupakan wujud dari adanya akuntabilitas dalam pemerintah bertanggung jawab atas tindakan yang diambil. Kementerian agama kabupaten Kendal melakukan beberapa tahap, adanya pendampingan dan sosialisasi pelatihan menggunakan aplikasi ini yang dilakukan secara terbuka diharapkan dapat mempermudah masyarakat.



Gambar 2. Tampilan Haji Pintar

Implementasi Si-Lobster di Kementerian Agama Kabupaten Kendal berdampak signifikan terhadap peningkatan efektivitas melayani publik. Sebelum adanya inovasi ini, informasi sering kali tidak tersampaikan secara cepat kepada jamaah, sehingga menimbulkan kebingungan. Pelayanan dikatakan baik manakala pelanggan (masyarakat) merasakan “kecukupan” atas kebutuhannya. Problem kepuasan masyarakat berfokus pada adanya perbedaan persepsi, antara pemerintah dengan masyarakat atau jamaah (Cahyadi, 2016). Oleh karena itu, bagi lembaga pemerintah harus menyediakan inovasi layanan publik yang memahami jamaah. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Ahmad Zaenudin “Si-Lobster menjadi bagian dari upaya menuju smart city, di mana layanan berbasis teknologi ini diharapkan bisa memberikan kemudahan dan kebahagiaan bagi masyarakat.” Hal ini merupakan respon terhadap perkembangan teknologi digital yang semakin tak terhindarkan dalam kehidupan sehari-hari.



Gambar 3. Wawancara Pegawai Kemenag

Kini, melalui Si-Lobster Haji Pintar, setiap calon jamaah dapat mendapatkan informasi secara lebih cepat, real-time, bahkan dari informasi-informasi apapun mengenai haji dari sebelum progres pendaftaran sampai pemberangkatan haji, sehingga meminimalisir potensi kesalahan informasi. Menurut data yang diperoleh dari Kementerian Agama Kendal, sebanyak 80% pengguna aplikasi dimana pengguna aplikasi adalah Jamaah Haji dan Umroh serta masyarakat

yang ingin mengetahui info seputar Haji menyatakan puas dengan layanan yang diberikan, terutama dalam hal mendapatkan akses informasi.

Dari sisi kebijakan, pemerintah pusat melalui Kementerian Agama terus mendorong digitalisasi layanan publik, termasuk layanan haji dan umrah. Dalam konteks ini, aplikasi Haji Pintar Si-Lobster menjadi perwujudan dari transformasi digital di bidang pelayanan keagamaan. Menurut sebuah studi yang dilakukan oleh (Fischer et al., 2021), digitalisasi layanan publik, termasuk manajemen haji dan umrah, tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mengurangi potensi korupsi dan penyalahgunaan wewenang.

Tantangan lainnya yang muncul adalah keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah pedesaan di Kabupaten Kendal, yang masih mengalami masalah sinyal internet yang tidak stabil. Hal ini mengakibatkan beberapa jamaah kesulitan mengakses, terutama di daerah-daerah terpencil. Untuk mengatasi masalah ini, Kementerian Agama Kabupaten Kendal berkoordinasi dengan pihak penyedia layanan internet dan pemerintah daerah untuk memperbaiki infrastruktur digital.

Implementasi Si-Lobster di Kementerian Agama Kabupaten Kendal dapat dikatakan cukup berhasil, meskipun masih ada beberapa kendala yang perlu diatasi. Keberhasilan sangat tergantung pada kolaborasi antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, serta masyarakat pengguna layanan. Dengan adanya kegiatan sosialisasi dan pelatihan mengenai literasi digital yang berkelanjutan dan perbaikan infrastruktur teknologi, diharapkan inovasi ini dapat memberikan manfaat yang lebih optimal bagi seluruh jamaah haji dan umroh di Kabupaten Kendal. Meskipun untuk info haji dan umroh sudah ada pada aplikasi Haji Pintar, namun Kemenag Kabupaten Kendal tetap mengarahkan masyarakat kepada layanan Si-Lobster, dan langsung terhubung ke aplikasi Haji Pintar. Hal ini sebagai bentuk inovasi *e-governance*, yang dimana masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, dan inovasi ini sebagai bentuk memberikan pelayanan, edukasi kepada jamaah. Kemudian yang membedakan pada pelayanan biasanya yaitu adanya *chatbot* dimana penggunaan *chatbot* memungkinkan Masyarakat untuk berinteraksi langsung dengan pemerintah secara virtual tetapi dengan mudah dan cepat. Hal ini juga dilakukan karena tidak semua masyarakat mengetahui aplikasi ini.

Kementerian Agama Kabupaten Kendal perlu adanya evaluasi berkala terhadap penggunaan inovasi digital ini, khususnya dalam hal *user experience* dan aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat. Di samping itu, Kementerian Agama juga diharapkan dapat memperluas fitur-fitur aplikasi agar lebih inklusif, seperti penyediaan konten audio atau video tutorial yang memudahkan jamaah lansia atau yang memiliki keterbatasan dalam membaca teks.

Kelebihan, Kekurangan, Serta Dampak Penggunaan Aplikasi Haji Pintar Si-Lobster Terhadap Pengalaman Jamaah Haji dan Umrah

Penggunaan aplikasi Haji Pintar Si-Lobster dalam manajemen Haji dan Umrah menawarkan sejumlah kelebihan yang signifikan, di antaranya kemudahan akses informasi dan pelayanan. Dalam wawancara dengan Bapak Arifin, seorang jamaah Haji, ia menyatakan, "Dengan Si-Lobster, semua informasi tentang berkas-berkas yang perlu disiapkan sebelum pendaftaran, mendaftar haji dibank, pengecekan jadwal keberangkatan, hingga informasi pelunasan dan jamaah haji dapat diakses dalam satu aplikasi, membuat saya merasa lebih terorganisir dan siap." Hal ini sejalan

dengan temuan dari penelitian oleh Santoso et al., (2023) yang mencatat bahwa aplikasi digital dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan informasi dan mempermudah komunikasi antara jamaah dan penyelenggara.

Dampak positif dari penggunaan Si-Lobster juga terlihat pada peningkatan kepuasan jamaah. Adanya efektivitas *e-governance* yaitu proses pemerintahan lebih responsif, cepat dalam melayani Masyarakat. Dalam wawancara dengan Bapak Heri, seorang petugas haji, ia menambahkan, "Penggunaan aplikasi ini memudahkan kami dalam memberikan informasi secara real-time, memudahkan pelayanan kepada jamaah, sehingga tidak menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau oleh jamaah." Analisis ini sejalan dengan pendapat Mardiana & Hartono, (2022), yang menyebutkan bahwa aplikasi yang efisien dapat meningkatkan interaksi dan kepuasan pelanggan dalam sektor pelayanan.

Dampak sosial dari adanya Aplikasi haji pintar Si-Lobster di Kemenag Kendal ini juga tidak dapat diabaikan. Ibu Nia, seorang anggota kelompok jamaah yang berusia 35 tahun, menuturkan, "Si-Lobster membuat saya lebih terhubung dan mudah mendapat informasi tanpa harus bertanya datang ke kantor." Ini menunjukkan bahwa Si-Lobster dapat memperkuat hubungan antar jamaah, sesuai dengan temuan (Qurashi, 2018) yang mengungkapkan bahwa aplikasi komunikasi dapat mempererat interaksi sosial dalam komunitas, artinya adanya partisipasi publik atau Masyarakat yang aktif.

Meskipun banyak kelebihan pada inovasi Si-Lobster, terdapat juga beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan. Salah satunya mengalami kendala teknis, seperti lag atau error saat ingin mengakses, hal ini mencerminkan analisis oleh Bailey et al., (2000), yang menyebutkan bahwa masalah teknis dalam aplikasi dapat mengganggu pengalaman pengguna dan menimbulkan ketidaknyamanan.

Tantangan dalam pelatihan penggunaan aplikasi juga masih ada. Seorang calon jamaah haji berusia 53 tahun, mengungkapkan, "Saya kesulitan saat pertama kali menggunakan, membutuhkan bantuan orang lain untuk mengoperasikan". Ini menunjukkan bahwa tidak semua jamaah, terutama yang lebih tua, terbiasa dengan teknologi.

Di sisi lain, ada beberapa jamaah yang mengeluhkan kurangnya dukungan teknis yang memadai. Aplikasi Haji Pintar yang telah di inovasi sebaik mungkin oleh pemerintah memang memiliki banyak fitur, tetapi karena layanan pelanggan yang kurang responsif dapat menimbulkan frustrasi, sebagaimana dibahas dalam penelitian oleh Manuba yang menyoroti pentingnya dukungan teknis dalam penggunaan teknologi (Manuaba et al., 2023). Dengan begitu Kementerian agama kabupaten Kendal memberikan inovasi layanan yang transparansi dan akuntabilitas, sebisa mungkin pemerintah langsung bertanggung jawab atas adanya problem yang dirasakan jamaah, memberikan kemudahan pelayanan yang lebih terbuka dan responsif. Mengadakan edukasi tentang penggunaan aplikasi Haji Pintar Si-Lobster sebagai alat dalam mendapatkan pelayanan dan informasi.

Namun, dibalik adanya kelebihan dan beberapa dampak positif ada juga kekurangan dalam pelayanan ini, dikarenakan adanya *chatbot* sebagai bentuk inovasi yang membedakan aplikasi haji pintar pada umumnya dengan inovasi kemenag Kendal Si-Lobster ini adalah kecepatan dalam

menjawab pertanyaan dari jamaah, karena aplikasi ini tidak bergantung pada chat AI melainkan manusia yang menjalankannya.

Dengan memperhatikan semua aspek ini, penting bagi pengembang aplikasi Si-Lobster untuk terus berinovasi dan melakukan perbaikan. Melihat umpan balik dari pengguna dan memastikan keberlanjutan dukungan teknis dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan. Sejalan dengan ini, menurut laporan oleh Kementerian Agama (2024), adaptasi teknologi dalam manajemen ibadah harus terus dikembangkan untuk memastikan pengalaman yang lebih baik bagi jamaah.

Aplikasi Haji Pintar Si-Lobster merupakan inovasi digital yang relevan dengan teori *e-governance*. Dalam konteks ini, Si-Lobster mendukung berbagai prinsip *e-governance* seperti transparansi, akuntabilitas publik, responsivitas atau efektivitas pemerintah dan partisipasi masyarakat. Teori *e-governance* menekankan pentingnya transparansi dalam layanan public, Si-Lobster memberikan akses informasi secara real-time mengenai jadwal keberangkatan, manasik, layanan kesehatan. Hal ini memungkinkan jemaah haji dan keluarganya untuk memperoleh informasi yang akurat dan mengurangi ketidakpastian, serta meminimalisir potensi kesalahan dalam distribusi informasi (Wirtz et al., 2023). Meningkatkan akuntabilitas penyelenggara haji dengan menyediakan ruang untuk pelaporan dan pengaduan. Jamaah dapat mengajukan keluhan atau laporan jika terjadi masalah selama proses keberangkatan atau pelaksanaan ibadah. Dengan demikian, Kantor Kementerian Agama memiliki tanggung jawab untuk merespon secara cepat dan transparan setiap keluhan yang diterima, sesuai dengan prinsip akuntabilitas.

Salah satu tujuan utama penerapan *e-governance* adalah meningkatkan efisiensi layanan publik. Si-Lobster mendukung efisiensi ini dengan mengotomatisasi beberapa proses manual, dari sebelum adanya Si-Lobster jamaah harus datang langsung ke Kemenag untuk mendapatkan informasi sekarang tidak harus datang. Hal ini mengurangi beban administratif dan meningkatkan kecepatan pelayanan, serta memberikan kenyamanan bagi jemaah haji dalam mengakses informasi dan layanan. Sesuai dengan penelitian (Lestari, 2022) suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan Masyarakat.

Teori *e-governance* menggaris bawahi pentingnya partisipasi masyarakat. Aplikasi Si-Lobster memungkinkan jamaah untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan terkait perjalanan haji mereka. Dengan adanya fitur *chatbot*, masyarakat dapat menyuarakan pendapat mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima baik itu umpan balik dan keluhan, yang pada gilirannya dapat digunakan untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang.

Aplikasi Haji Pintar Si-Lobster juga mendukung responsivitas pemerintah, yang merupakan prinsip utama dalam *e-governance*. Aplikasi ini dirancang untuk merespons berbagai kebutuhan jemaah haji, seperti memberikan informasi dalam pelayanan haji. Dengan demikian, Si-Lobster tidak hanya sekadar inovasi teknologi, tetapi juga merupakan perwujudan dari prinsip-prinsip *e-governance* yang modern. Implementasi aplikasi ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap masyarakat.

Meskipun aplikasi haji pintar Si-Lobster membawa banyak manfaat dalam hal efektivitas dan akses informasi, penting untuk terus memperhatikan aspek teknis dan pelatihan pengguna

agar semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi ini secara optimal. Hal ini sejalan dengan rekomendasi dari (Wei et al., 2020) yang menyarankan perlunya pengembangan fitur pelatihan untuk pengguna baru agar dapat meningkatkan pengalaman mereka. Dengan pendekatan yang tepat, Si-Lobster dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan pengalaman ibadah haji dan umrah bagi seluruh jamaah. Selain itu dengan pendekatan yang inklusif dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna, aplikasi ini berpotensi menjadi alat yang sangat berharga dalam manajemen Haji dan Umrah di Indonesia.

KESIMPULAN

Implementasi aplikasi Haji Pintar Si-Lobster di Kementerian Agama Kabupaten Kendal merupakan langkah inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam sektor pelayanan haji dan umroh. Dengan memanfaatkan teknologi digital yang biasa di sebut teori e-governance, Si-Lobster ini berhasil mempercepat dan mempermudah jamaah mendapatkan informasi. Transisi dari proses manual ke sistem online tidak hanya mengurangi waktu tunggu, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan dimana transparansi dan akuntabilitas merupakan penentu dari teori *e-governance* ini.

Dari segi dampak, aplikasi Haji Pintar Si-Lobster menunjukkan peningkatan kepuasan pengguna yang signifikan, baik dari masyarakat maupun petugas. Kemudahan akses informasi serta interaksi yang lebih baik antara jamaah haji dan penyelenggara menandakan adanya perbaikan dalam pengalaman pengguna. Namun, masih perlunya pengembangan yang lebih lanjut. Adanya Si-Lobster ini sebagai bentuk inovasi dari Haji Pintar, dimana pada haji pintar hanya terdapat beberapa fitur yang memberikan kemudahan dalam hal akses tetapi tidak dalam memberikan informasi secara responsif. Tidak adanya partisipasi publik, bahkan keterbukaan antara pemerintah dengan Masyarakat. Hal ini perlu pengembangan supaya untuk kelanjutannya pemerintah dapat membuat inovasi yang lebih memudahkan dengan fitur yang dapat melayani adanya partisipasi publik dan terdapat fitur yang bisa untuk tanya jawab serta memberikan keluhan, karena inilah yang sebenarnya dibutuhkan oleh Masyarakat. Dengan komitmen yang kuat terhadap inovasi dan dukungan teknis yang memadai, semoga Si-Lobster dapat menjadi alat yang efektif dalam mendukung manajemen Haji dan Umrah serta memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Kementerian Agama Kabupaten Kendal yang berupaya melakukan berbagai upaya, mulai dari kebijakan dukungan, hingga membuat inovasi digital ini melalui "Aplikasi Haji Pintar Si-Lobster" agar jamaah haji dan umrah lebih mudah mendapatkan pelayanan. Kemudian penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang sudah berperan penting dalam penelitian ini, kepada kedua orang tua saya (Bapak Zaenal Arifin, Ibu Maeannah) dan adik saya yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi. Kepada Bapak Drs. H. Ahmad Anas M.Ag selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya untuk membimbing penulis menyelesaikan jurnal ini. Kepada Bapak Dr. H. Abdul Rozaq, M.Si serta Bapak Mustofa Hilmi, M. Sos selaku Ketua dan Wakil Jurusan Manajemen Haji dan Umroh serta Kepada Seluruh dosen MHU UIN Walisongo, yang telah

mengampu dan berperan dalam proses belajar peneliti selama masa perkuliahan. Dan tidak lupa kepada teman-teman penulis yang selalu memberikan semangat kepada penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, A., Bahri, S., & Ishak, T. (2020). Peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara dalam Melaksanakan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu. *Asia-Pacific Journal of Public Policy*, 6(2), 112–125. <https://doi.org/10.52137/humanis.v6i1.22>
- Alfian, R., & Rafianti, F. (2023). Problematics Of The Implementation Of Hajj And Umrah (Study Of Law Number 8 Of 2019 Concerning The Implementation Of Hajj And Umrah). *International Journal of Management, Economic and Accounting*, 1(2), 112–125. <https://doi.org/10.61306/ijmea.v1i2.18>
- Bailey, B. P., Konstan, J. A., & Carlis, J. V. (2000). Measuring the effects of interruptions on task performance in the user interface. *Smc 2000 Conference Proceedings. 2000 Ieee International Conference on Systems, Man and Cybernetics. 'cybernetics Evolving to Systems, Humans, Organizations, and Their Complex Interactions'*(Cat. No. 0, 2, 757–762. <https://doi.org/10.1109/ICSMC.2000.885940>
- Cahyadi, A. (2016). Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02). <http://dx.doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1255>
- Firdausi, F. F., Olifiani, L. P., Amal, M. T., & Iswandi, I. (2023). Indonesia and Saudi Arabia Partnership During Regional Pressure on Hajj Management. *Islam Realitas: Journal of Islamic and Social Studies*, 9(1), 1–11. https://doi.org/10.30983/islam_realitas.v9i1.6181
- Fischer, C., Heuberger, M., & Heine, M. (2021). The impact of digitalization in the public sector: A systematic literature review/Die Auswirkungen von Digitalisierung im öffentlichen Sektor: Ein systematischer Literaturüberblick. *Dms–Der Moderne Staat–Zeitschrift Für Public Policy, Recht Und Management*, 14(1), 3–4. <http://dx.doi.org/10.3224/dms.v14i1.13>
- Hasanah, Hasyim. (2017). Teknik-teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Frinaldi, A. (2023). Ministry of Religion Innovation in Digitalization-Based Hajj Dormitory Services: Si-Mashaji Application. *Ilomata International Journal of Social Science*, 4(2), 252–266. <https://doi.org/10.52728/ijss.v4i2.730>
- Hassan, T. H., Salem, A. E., & Refaat, S. A. (2022). The Impact of Eatmarna application usability on improving performance expectancy, facilitating the practice of rituals and improving spirituality feelings during Umrah amid the COVID-19 outbreak. *Religions*, 13(3), 268. <https://doi.org/10.3390/rel13030268>
- Herman, M., Normajatun, N., & Rahmita, D. (2019). Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 1–8. <http://dx.doi.org/10.31602/as.v3i1.1722>
- Khan, E. A., & Shambour, M. K. Y. (2018). An analytical study of mobile applications for Hajj and Umrah services. *Applied Computing and Informatics*, 14(1), 37–47. <https://doi.org/10.1016/j.aci.2017.05.004>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 43-55. <http://dx.doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Manuaba, I. B. K., Abdillah, R., Datya, A. I., Yuliyanti, S., Widiyasono, N., & Bahana, R. (2023). *Pengembangan Aplikasi Perangkat Lunak: Panduan Praktis dalam Merancang, Membangun, dan Mengelola Aplikasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Mardiana, S., & Hartono, B. (2022). *Efektivitas Kearsipan dalam Pelayanan Administrasi Bagian Tata Pemerintahan*

di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/17102>

- Mardiasmo. (2009). Akuntansi Sektor Publik. Andi. Yogyakarta.
- Qurashi, J. (2018). The Impact of Smart Media Technologies on the Spiritual Experiences of Hajj Pilgrims. *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage*, 6(3), 37–48.
- Riddell, R. C. (2008). Does foreign aid really work?. oup oxford.
- Rozaq, A., Hasanah, H., & Sattar, A. (2022). PEER GUIDING Implementasi Model Kemandirian dan Ketangguhan Jemaah Haji. Semarang: Penerbit Fatawa Publishing.
- Santoso, I. B., Crysdiyan, C., Kusumawati, R., Supriyono, S., Syawab, M., Purbo, D., & Sahi, M. (2023). *Pelatihan smart PONPES terintegrasi berbasis Odo ERP di Pondok Pesantren Daruttauhid Kota Malang*.
- Shambour, M. K. Y. (2021). Assessing the usability of Hajj and Umrah websites. *2021 International Conference on Information Technology (ICIT)*, 876–881. <http://dx.doi.org/10.1109/ICIT52682.2021.9491780>
- Showail, A. J. (2022). Solving hajj and umrah challenges using information and communication technology: a survey. *IEEE Access*, 10, 75404–75427. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2022.3190853>
- Wahyuni, L. S., & Pramudiana, I. D. (2024). Inovasi Pelayanan Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 2(1), 163-170.
- Wei, Y., Zheng, P., Deng, H., Wang, X., Li, X., & Fu, H. (2020). Design features for improving mobile health intervention user engagement: systematic review and thematic analysis. *Journal of Medical Internet Research*, 22(12), e21687. <https://doi.org/10.2196/21687>
- World Bank. (1992). Governance and Development. World Bank.