



Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Tahun 2023 Di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu

Luki ¹⁾; Evi Lorita ²⁾; Maryaningsih ³⁾; Bando Amin C. Kader ⁴⁾

¹⁾²⁾³⁾ Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ Lukilukman2002@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [20 Mei 2025]

Revised [23 Juni 2025]

Accepted [25 Juni 2025]

KEYWORDS

Effectiveness, Public Service, Hajj Registration, Ministry Of Religious Affairs.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji tahun 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah empat orang, terdiri dari dua pegawai Kemenag dan dua calon jemaah. Analisis data mengacu pada delapan indikator efektivitas menurut Sondang P. Siagian, yaitu kejelasan tujuan, strategi pencapaian, perumusan kebijakan, perencanaan matang, penyusunan program, ketersediaan sarana-prasarana, pelaksanaan yang efisien, serta pengawasan yang bersifat mendidik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan sudah berjalan cukup efektif, meskipun masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi yang belum optimal. Fasilitas yang tersedia seperti ruang tunggu, loket bank, dan akses aplikasi *Haji Pintar* serta *Siskohat* sangat membantu proses pelayanan. Penelitian ini menyarankan peningkatan kapasitas SDM dan pemanfaatan digitalisasi agar pelayanan lebih optimal.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the effectiveness of the Hajj registration service in 2023 at the Ministry of Religious Affairs Office in Bengkulu City. The research used a descriptive qualitative method with data collected through observation, interviews, and documentation. Four informants participated, including two ministry staff and two prospective pilgrims. Data analysis referred to Sondang P. Siagian's eight indicators of effectiveness: clarity of goals, strategy, policy formulation, planning, appropriate programming, infrastructure availability, efficient execution, and educational supervision. Results show that the service was generally effective, though limited human resources and suboptimal technology use remain challenges. Available facilities such as waiting rooms, bank counters, and digital tools like *Haji Pintar* and *Siskohat* significantly supported the registration process. The study recommends improving staff capacity and enhancing digital system utilization to achieve more efficient service delivery.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan bagian dari tanggung jawab negara dalam menjamin pelaksanaan hak-hak keagamaan warga negara Indonesia. Sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, Indonesia setiap tahunnya memberangkatkan jemaah haji dalam jumlah signifikan. Dalam konteks tersebut, Kementerian Agama memegang peranan strategis dalam menyediakan pelayanan publik yang memadai, khususnya pada tahap awal berupa proses pendaftaran calon jemaah haji. Kualitas pelayanan publik ini menjadi indikator penting dalam menilai kinerja kelembagaan pemerintah, sekaligus berkontribusi terhadap terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan publik yang efektif, khususnya dalam sektor keagamaan, menuntut adanya sistem yang mampu menjamin kejelasan prosedur, kemudahan akses, akuntabilitas, serta kepuasan penerima layanan. Dwiyanto (2008) menegaskan bahwa karakteristik utama pelayanan publik yang baik mencakup partisipatif, responsif, transparan, dan akuntabel. Dalam hal pelayanan pendaftaran haji, prinsip-prinsip tersebut menjadi dasar dalam menyusun kebijakan dan praktik layanan di lapangan. Sayangnya, di berbagai wilayah, termasuk di Kota Bengkulu, masih ditemukan sejumlah permasalahan yang mengindikasikan adanya ketidakefektifan dalam penyelenggaraan layanan pendaftaran, seperti keterbatasan petugas operasional, kurangnya sosialisasi terhadap sistem digital seperti *Siskohat* dan *Haji Pintar*, serta hambatan dalam pelayanan terhadap kelompok rentan seperti lansia.

Kondisi tersebut mencerminkan perlunya evaluasi sistematis terhadap efektivitas pelayanan pendaftaran haji agar dapat memberikan masukan strategis bagi peningkatan mutu layanan. Evaluasi ini penting mengingat pendaftaran haji tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan komitmen negara dalam melayani umat Islam secara setara dan bermartabat. Oleh karena itu, dibutuhkan kerangka konseptual yang dapat mengukur efektivitas pelayanan secara komprehensif.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan efektivitas organisasi sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (2002), yang mencakup delapan indikator utama: (1) kejelasan tujuan yang hendak dicapai, (2) kejelasan strategi pencapaian tujuan, (3) perumusan kebijakan yang mantap, (4) perencanaan yang matang, (5) penyusunan program yang tepat, (6) tersedianya sarana dan prasarana,

(7) pelaksanaan yang efektif dan efisien, dan (8) sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Indikator-indikator ini dinilai mampu menangkap kompleksitas praktik pelayanan publik, baik dari sisi struktur kelembagaan maupun operasionalisasi kebijakan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji tahun 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu berdasarkan indikator-indikator di atas. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian administrasi publik, sekaligus menjadi rujukan praktis bagi institusi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan keagamaan yang inklusif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan/atau layanan administratif. Menurut Sinambela (2016), pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam konteks pemerintahan modern, pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada kepatuhan prosedural, tetapi juga pada kualitas hasil dan kepuasan pengguna layanan. Pelayanan yang baik ditandai dengan adanya prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan (Dwiyanto, 2008). Untuk itu, setiap instansi pelayanan dituntut untuk memiliki sistem yang responsif, cepat, mudah diakses, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, termasuk dalam pelayanan berbasis keagamaan seperti pendaftaran ibadah haji.

Efektivitas

Efektivitas dalam administrasi publik mengacu pada sejauh mana suatu organisasi atau lembaga mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Robbins (2001), efektivitas adalah ukuran pencapaian hasil atau output dalam hubungannya dengan tujuan yang ingin dicapai. Semakin tinggi kesesuaian antara output dengan tujuan organisasi, semakin tinggi pula tingkat efektivitasnya. Hal ini relevan dalam menilai kinerja pelayanan publik karena menunjukkan kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya secara optimal untuk memenuhi harapan masyarakat. Siagian (2002) menyatakan bahwa efektivitas merupakan kemampuan untuk menentukan tujuan yang tepat dan merumuskan strategi untuk mencapainya secara efisien. Dalam praktiknya, efektivitas tidak dapat dilepaskan dari efisiensi dan mutu, karena pelayanan yang efektif juga harus hemat biaya, waktu, dan sumber daya.

Indikator Efektivitas Pelayanan Publik menurut Siagian

Siagian (2002) mengemukakan delapan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas organisasi, khususnya dalam konteks pelayanan publik, yaitu:

1. Kejelasan Tujuan yang Hendak Dicapai
Pelayanan harus memiliki arah dan tujuan yang terukur serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat penerima layanan.
2. Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan
Strategi operasional yang digunakan dalam mencapai tujuan harus dapat dipahami dan dijalankan oleh seluruh elemen organisasi.
3. Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan
Proses penyusunan kebijakan harus berdasarkan data yang valid dan memperhatikan konteks sosial tempat pelayanan diberikan.
4. Perencanaan yang Matang
Perencanaan kerja yang sistematis dan realistis menjadi fondasi dari pelaksanaan pelayanan yang berhasil.
5. Penyusunan Program yang Tepat
Program kerja harus sesuai dengan tujuan dan kondisi lapangan sehingga dapat dieksekusi dengan baik.
6. Tersedianya Sarana dan Prasarana Kerja
Ketersediaan fasilitas fisik dan teknologi informasi sangat menentukan kualitas dan kecepatan pelayanan.



7. Pelaksanaan yang Efektif dan Efisien

Pelayanan harus dilaksanakan oleh SDM yang kompeten, dengan prosedur yang tidak berbelit-belit dan waktu yang tepat.

8. Sistem Pengawasan dan Pengendalian yang Mendidik

Pengawasan internal dilakukan bukan semata-mata untuk mencari kesalahan, tetapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Indikator-indikator tersebut memungkinkan evaluasi pelayanan dilakukan secara komprehensif, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pengawasan.

Pelayanan Ibadah Haji sebagai Layanan Publik

Pelayanan ibadah haji merupakan bentuk pelayanan khusus yang bersifat religius dan administratif. Di Indonesia, pendaftaran haji diatur melalui sistem terintegrasi bernama *Siskohat* (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan transparansi dalam proses pendaftaran. Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, negara memiliki kewajiban untuk menjamin kemudahan akses, keadilan, dan transparansi dalam seluruh proses penyelenggaraan ibadah haji, termasuk dalam tahap pendaftaran.

Efektivitas pelayanan ibadah haji mencerminkan tidak hanya kualitas tata kelola birokrasi, tetapi juga integritas negara dalam menjamin hak-hak keagamaan warganya. Oleh sebab itu, pelayanan yang diberikan harus menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan tetap memperhatikan nilai-nilai keadilan dan kesetaraan.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena fokus utamanya adalah memahami dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji berdasarkan perspektif informan dan praktik pelayanan di lapangan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengeksplorasi fenomena secara mendalam dalam konteks alami, tanpa manipulasi variabel, serta memberikan ruang bagi interpretasi terhadap makna dan pengalaman pengguna layanan.

Lokasi penelitian ditentukan secara purposif, yaitu di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu, sebagai institusi utama penyelenggara layanan pendaftaran haji di tingkat kota. Penelitian ini dilakukan pada Oktober–Desember 2024, saat proses pelayanan dan data pendaftar haji tahun 2023 dapat diakses secara langsung. Subjek penelitian terdiri dari dua kategori: informan kunci (pejabat pelaksana teknis seperti Kepala Seksi dan staf bagian haji) dan informan pokok (calon jemaah haji yang telah mendaftar pada tahun tersebut). Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria mereka yang memahami proses pelayanan secara langsung dan substantif.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: wawancara mendalam, observasi terbatas, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan panduan berdasarkan indikator efektivitas pelayanan menurut Siagian, seperti kejelasan tujuan, strategi, pelaksanaan, dan pengawasan. Observasi dilakukan terhadap proses pelayanan langsung di kantor, mulai dari antrean, interaksi petugas, hingga penggunaan aplikasi seperti *Siskohat* dan *Haji Pintar*. Sementara dokumentasi mencakup SOP, data pendaftaran, serta instruksi teknis layanan.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data direduksi untuk memilah informasi relevan, disajikan dalam narasi tematik, kemudian ditarik kesimpulan secara induktif. Validitas data dijaga dengan triangulasi sumber dan metode, serta *member check* untuk mengonfirmasi interpretasi peneliti kepada informan. Penelitian ini juga mengikuti prinsip *trustworthiness* dari Lincoln dan Guba (1985), meliputi *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan temuan yang tidak hanya akurat secara empiris, tetapi juga kontekstual dan relevan untuk pengembangan kebijakan pelayanan publik keagamaan di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji tahun 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu. Analisis dilakukan berdasarkan delapan indikator efektivitas organisasi menurut Siagian (2002), yaitu: kejelasan tujuan, kejelasan strategi, proses perumusan kebijakan, perencanaan, penyusunan program, ketersediaan sarana dan prasarana, pelaksanaan yang efisien, serta pengawasan yang mendidik. Setiap indikator dianalisis berdasarkan data empiris yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Kejelasan Tujuan yang Hendak Dicapai

Kantor Kemenag Kota Bengkulu memiliki tujuan yang cukup jelas dalam penyelenggaraan pelayanan pendaftaran haji, yakni memastikan bahwa setiap calon jemaah dapat terdaftar secara sah melalui sistem nasional yang bernama Siskohat (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu). Tujuan tersebut tertuang dalam peraturan perundangan dan disosialisasikan secara internal kepada para pelaksana layanan. Seorang pegawai menyatakan,

“Tujuan kami sederhana: memastikan data jemaah masuk ke Siskohat secara benar dan bisa memperoleh nomor porsi keberangkatan sesuai antrean nasional. Itu yang jadi target utama kami.” (Wawancara, Informan 1, 5 November 2024).

Tujuan yang jelas ini merupakan pondasi penting bagi organisasi dalam menjaga konsistensi pelayanan dan meminimalisasi kesalahan administrasi. Dalam konteks teori efektivitas Siagian, kejelasan tujuan ini telah tercapai dengan baik dan menjadi kekuatan awal dalam pelaksanaan layanan publik.

Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan

Strategi yang digunakan dalam mencapai tujuan tersebut melibatkan integrasi layanan digital melalui Siskohat dan aplikasi Haji Pintar, kerja sama dengan bank penerima setoran BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji), serta penyusunan SOP pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat kesenjangan antara strategi yang dirancang dan kondisi lapangan.

Beberapa calon jemaah, terutama dari kelompok usia lanjut atau yang tidak terbiasa menggunakan teknologi, merasa kesulitan memahami alur pendaftaran. Salah satu informan mengatakan,

“Saya harus ke bank dulu buka rekening, terus daftar online. Tapi saya nggak ngerti, harus tanya-tanya terus ke anak saya. Di kantor Kemenag, untung petugasnya bantu juga.” (Wawancara, Informan 3, 10 November 2024). Hal ini menunjukkan bahwa strategi belum sepenuhnya mempertimbangkan keberagaman latar belakang pemohon layanan.

Proses Perumusan dan Analisis Kebijakan

Secara umum, kebijakan pelayanan pendaftaran haji mengikuti aturan dari Kementerian Agama pusat. Proses perumusan kebijakan di tingkat lokal lebih bersifat teknis dan tidak banyak melibatkan evaluasi partisipatif dari masyarakat. Seorang pegawai menyampaikan,

“Kami memang belum pernah mengadakan survei atau forum khusus dengan masyarakat untuk menilai pelayanan ini. Biasanya kalau ada masalah, langsung disampaikan ke loket atau lewat keluhan informal.” (Wawancara, Informan 2, 6 November 2024).

Dalam kerangka efektivitas organisasi, minimnya pelibatan masyarakat dalam analisis kebijakan menunjukkan kurangnya mekanisme reflektif dan evaluatif dari organisasi pelayanan publik.

Perencanaan yang Matang

Perencanaan teknis dilakukan setiap awal tahun anggaran, mencakup pengadaan formulir, penjadwalan petugas, hingga alokasi anggaran operasional. Namun, perencanaan tersebut belum sepenuhnya adaptif terhadap dinamika pendaftaran. Volume pemohon yang meningkat tidak selalu diimbangi dengan jumlah petugas yang memadai.

“Kami hanya dua orang di bagian pendaftaran. Kalau pas musim daftar ramai, kadang kewalahan juga. Tapi ya, kami usahakan tetap cepat melayani.” (Wawancara, Informan 1). Keterbatasan sumber daya ini menunjukkan perlunya perencanaan sumber daya manusia yang lebih fleksibel.

Penyusunan Program yang Tepat

Kantor Kemenag telah menerapkan sistem pelayanan satu atap untuk pendaftaran haji, yang mencakup ruang tunggu, loket pelayanan, dan kerja sama dengan bank syariah. Namun, belum tersedia



program khusus yang memfasilitasi kebutuhan jemaah lansia atau difabel, padahal kelompok ini cukup signifikan jumlahnya.

Salah seorang anak dari calon jemaah mengungkapkan, *"Ibu saya sudah tua dan sulit jalan. Prosesnya agak panjang, jadi saya yang urus semua. Seandainya ada pelayanan khusus lansia, mungkin lebih mudah."* (Wawancara, Informan 4). Hal ini menunjukkan perlunya pengembangan program inklusif dalam layanan publik.

Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Sarana fisik di kantor layanan, seperti ruang tunggu yang nyaman, toilet bersih, dan alur antrean yang jelas, tergolong memadai. Namun dari sisi teknologi, aplikasi Haji Pintar belum dimaksimalkan. Beberapa informan mengaku tidak mengetahui cara menggunakan aplikasi tersebut, bahkan tidak mengetahui keberadaannya.

"Saya baru tahu ada aplikasi Haji Pintar setelah dikasih tahu anak. Tapi saya nggak ngerti juga cara gunanya. Saya lebih percaya datang langsung ke kantor." (Wawancara, Informan 3). Artinya, literasi digital masih menjadi tantangan serius dalam implementasi sarana digital pelayanan publik.

Pelaksanaan yang Efisien dan Efektif

Dalam praktiknya, pelayanan pendaftaran cukup efisien untuk mereka yang familiar dengan prosedur. Namun bagi pemohon baru, proses dianggap membingungkan dan memerlukan bantuan dari pihak lain. Hal ini berdampak pada waktu pelayanan dan potensi antrean.

"Kalau saya yang daftar sendiri mungkin bisa lebih lama, tapi karena sudah pernah ngantar tetangga tahun lalu, saya jadi tahu alurnya." (Wawancara, Informan 2). Ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan masih bersifat situasional, tergantung pada kesiapan individu dan pengalaman sebelumnya.

Pengawasan dan Pengendalian yang Bersifat Mendidik

Sistem pengawasan formal masih terbatas pada evaluasi internal oleh pimpinan seksi. Belum terdapat survei kepuasan jemaah atau sistem penilaian layanan dari masyarakat. Keluhan masih disampaikan secara informal, dan tidak selalu terdokumentasi.

"Kami biasanya tahu masalah dari komplain langsung. Belum ada form khusus untuk masukan dari jemaah." (Wawancara, Informan 1). Kondisi ini mencerminkan lemahnya sistem pengendalian berbasis umpan balik dan pembelajaran organisasi.

PEMBAHASAN

Efektivitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu menunjukkan korelasi yang positif terhadap indikator organisasi publik yang dirumuskan oleh Siagian (2002). Kejelasan tujuan pelayanan tercermin dari pemahaman petugas terhadap sistem dan prosedur administratif yang berbasis regulasi nasional. Orientasi utama pelayanan, yakni memastikan keterdaftar resmi jemaah melalui sistem Siskohat, telah dijalankan secara sistematis, sehingga memberikan kepastian hukum dan administratif kepada para pendaftar.

Strategi pencapaian tujuan pelayanan diformulasikan melalui integrasi teknologi informasi seperti Siskohat dan aplikasi Haji Pintar, serta kolaborasi dengan bank penerima setoran awal. Kendati demikian, penerapan strategi tersebut belum sepenuhnya menyentuh seluruh segmen masyarakat secara merata. Temuan lapangan menunjukkan bahwa calon jemaah berusia lanjut atau dengan literasi digital terbatas mengalami kesulitan dalam mengakses layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa strategi yang disusun masih bersifat teknokratik dan belum sepenuhnya berbasis pendekatan kebutuhan masyarakat. Kesenjangan ini memperlihatkan bahwa pelayanan berbasis teknologi, tanpa disertai kebijakan afirmatif, justru berpotensi menciptakan eksklusivitas administratif.

Kebijakan pelayanan yang diadopsi Kantor Kemenag Kota Bengkulu sebagian besar bersumber dari instruksi teknis kementerian pusat. Proses perumusan tidak disertai dengan mekanisme konsultatif yang melibatkan pengguna layanan. Absennya forum umpan balik formal dari masyarakat menghambat terjadinya evaluasi menyeluruh terhadap kualitas pelayanan. Dalam perspektif administrasi publik partisipatif, sebagaimana dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2015), pelayanan publik seharusnya bersandar pada prinsip ko-produksi antara negara dan warga negara. Ketidakhadiran mekanisme dialog sosial tersebut menunjukkan lemahnya aspek reflektif dalam manajemen pelayanan haji di tingkat daerah.

Perencanaan operasional disusun berdasarkan siklus anggaran rutin, tetapi belum secara adaptif menyesuaikan dengan dinamika volume pendaftar maupun kondisi demografis pengguna layanan.

Ketidakseimbangan antara beban kerja dan ketersediaan petugas berimplikasi terhadap meningkatnya beban administratif, terutama pada puncak musim pendaftaran. Aspek ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan masih terhambat oleh keterbatasan sumber daya manusia yang tidak dikalkulasi secara responsif terhadap kebutuhan tahunan.

Program pelayanan yang diterapkan, seperti sistem satu pintu, telah memberikan efisiensi struktural. Akan tetapi, tidak tersedianya program khusus bagi kelompok rentan—seperti lansia dan penyandang disabilitas—menandakan belum hadirnya dimensi keadilan pelayanan. Ketimpangan akses ini secara implisit mengingkari prinsip inklusivitas dalam pelayanan publik yang menuntut keberpihakan pada kelompok dengan hambatan struktural.

Ketersediaan sarana fisik dinilai memadai dari aspek kenyamanan dan kelengkapan fasilitas dasar. Akan tetapi, pemanfaatan sarana digital belum sepenuhnya optimal. Aplikasi Haji Pintar, yang semestinya menjadi alat bantu utama, tidak familiar bagi sebagian besar pengguna. Minimnya literasi digital serta ketiadaan edukasi publik mengenai penggunaan aplikasi tersebut menyebabkan potensi inovasi pelayanan berbasis teknologi tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Pelaksanaan pelayanan secara administratif telah berlangsung sesuai SOP. Akan tetapi, efektivitas pelaksanaan masih bergantung pada kesiapan individu calon jemaah. Mereka yang pernah memiliki pengalaman atau pendampingan cenderung menyelesaikan proses lebih cepat dibandingkan mereka yang baru pertama kali mengakses layanan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya berorientasi pada keberagaman profil pengguna, yang semestinya menjadi perhatian dalam desain layanan publik. Secara konseptual, pelayanan publik yang efektif tidak hanya diukur dari terpenuhinya prosedur administratif, tetapi juga dari sejauh mana organisasi mampu merespons kebutuhan masyarakat secara inklusif, adaptif, dan berkeadilan. Hasil penelitian ini memperkuat argumen bahwa pelayanan publik dalam bidang keagamaan harus dibangun tidak hanya berdasarkan efisiensi birokratis, melainkan juga pada fondasi humanistik yang mengakui keragaman kebutuhan warga. Efektivitas pelayanan yang tinggi memerlukan sinergi antara sistem yang tertata dan empati kelembagaan terhadap kondisi riil masyarakat sebagai pengguna utama layanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pelayanan pendaftaran calon jemaah haji tahun 2023 di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu secara umum telah memenuhi aspek efektivitas sebagaimana dirumuskan oleh Siagian (2002), terutama dalam hal kejelasan tujuan pelayanan, kesesuaian prosedur administratif, serta pemanfaatan sistem digital nasional seperti Siskohat. Proses pendaftaran berlangsung dalam kerangka regulasi yang terstandarisasi, dan mampu memberikan kepastian administratif kepada calon jemaah.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa efektivitas layanan belum tercapai secara menyeluruh. Terdapat hambatan yang bersumber dari ketimpangan literasi digital masyarakat, terbatasnya jumlah petugas, belum optimalnya strategi pendampingan bagi kelompok rentan seperti lansia dan difabel, serta lemahnya mekanisme pengawasan berbasis evaluasi masyarakat. Pelayanan masih bersifat instruksional dan top-down, tanpa melibatkan partisipasi aktif masyarakat dalam proses penilaian dan perbaikan kualitas layanan.

Secara konseptual, pelayanan publik yang bersifat administratif tidak dapat dilepaskan dari dimensi humanistik dan partisipatif. Efektivitas tidak cukup hanya dicapai melalui ketaatan pada prosedur, tetapi harus didukung oleh kemampuan organisasi dalam memahami dan merespons kebutuhan nyata masyarakat sebagai pengguna layanan. Temuan penelitian ini mengindikasikan perlunya transformasi pendekatan pelayanan dari birokratis ke arah yang lebih responsif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pendaftaran calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu belum optimal pada beberapa indikator, maka diperlukan serangkaian intervensi strategis untuk memperbaiki aspek kelembagaan, teknis operasional, serta pendekatan kepada masyarakat. Ketimpangan literasi digital, kurangnya pelayanan afirmatif bagi kelompok rentan, dan terbatasnya mekanisme evaluatif yang melibatkan masyarakat menandakan perlunya reformulasi kebijakan pelayanan publik yang lebih adaptif dan partisipatif. Rekomendasi kebijakan yang dapat diajukan meliputi:



1. Pelayanan Inklusif bagi Kelompok Rentan Pengembangan jalur pelayanan khusus serta pendampingan administratif bagi lansia dan penyandang disabilitas diperlukan guna memastikan akses yang setara dalam proses pendaftaran haji. Langkah ini juga berfungsi sebagai koreksi terhadap bias sistemik yang kerap mengabaikan kebutuhan pengguna dengan hambatan fisik maupun usia.
2. Penguatan Literasi Digital Calon Jemaah Edukasi mengenai sistem pendaftaran daring perlu dijadikan bagian integral dari pelayanan. Pelatihan penggunaan aplikasi Haji Pintar serta simulasi alur pendaftaran akan membantu meningkatkan kemandirian masyarakat dan mengurangi beban teknis petugas.
3. Pengembangan Sistem Evaluasi Berbasis Partisipasi Perlu disusun mekanisme survei kepuasan layanan, kanal pengaduan daring, dan forum konsultatif yang melibatkan pengguna secara aktif. Data dari proses ini dapat menjadi dasar pengambilan keputusan yang lebih responsif terhadap kebutuhan lapangan.
4. Optimalisasi Sumber Daya Manusia dan Manajemen Layanan Penambahan petugas temporer pada periode pendaftaran padat serta penerapan sistem antrian berbasis teknologi dapat mempercepat pelayanan dan mengurangi keluhan pengguna. Penjadwalan berbasis beban kerja juga dapat meningkatkan efisiensi operasional.
5. Integrasi Data Demografis Lokal dalam Perencanaan Pelayanan Perencanaan strategis perlu didasarkan pada analisis data lokal seperti usia, domisili, dan tingkat literasi masyarakat. Pendekatan berbasis data kontekstual ini akan memperkuat akurasi perumusan program dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan di lapangan.

Implementasi rekomendasi tersebut diharapkan dapat mendukung transformasi pelayanan publik ke arah yang lebih manusiawi, adaptif terhadap perubahan sosial, dan selaras dengan prinsip good governance di sektor pelayanan keagamaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Kahlawi, Dr. Ablah Muhammad. 2015. Rujukan Utama Haji dan Umrah untuk Wanita. Jakarta.
- Andi. 2010. Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: Alfabeta.
- Anggraini. 2021. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.
- Beni. 2016. Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Jakarta Pusat: Taushia.
- Handoko, T. Hani. 2002. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Hastono. 2008. Dasar-Dasar Pelayanan Publik.
- Herdiyansyah. 2022. Kualitas Pelayanan Publik.
- Ismail. 2010. Manajemen Pelayanan Publik.
- Mardiasmo. 2016. Efisiensi dan Efektivitas. Jakarta: Andy.
- Moleong, Lexy J. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. 2001. Sistem Akuntansi.
- Purnama. 2022. Efektivitas Pelayanan Haji.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2010. Teknik Pengumpulan Data: Metode dan Aplikasi Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2009. Pelayanan Prima untuk Kepuasan Pelanggan. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. 2002. Perilaku Organisasi. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Siagian, Sondang P. 1978. Efektivitas Pelayanan Publik. Jawa Tengah.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasinya. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sianipar. 1999. Pelayanan Publik.
- Stevenson, William. Operations Management.
- Sugiyono. 2022. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Terry, George R. Principles of Management.
- Widodo. 2001. Administrasi Publik.
- Wadjdi, Farid. 2022. Efektivitas Pelayanan Publik.

- Ane, Muhammad Fikri. 2019. Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online. Skripsi. Tidak diterbitkan.
- Nopa Sintia, Harius Eko Saputra, Maryaningsih, dan Surwandono. 2024. "Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Berbasis Online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu." *Jurnal Multi Disiplin Dehasen (MUDE)*.
- Oliver, Richard L. 1980. "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions." *Journal of Marketing Research*.
- Rafika H. S. dan Pivit S. C. 2023. "Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dalam Meningkatkan Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru." *Jurnal Administrasi Karya Dharma*.
- Badan Pusat Statistik. 2023. *Jumlah Jemaah Haji yang Diberangkatkan ke Tanah Suci Mekkah Menurut Provinsi*.
<https://www.bps.go.id/id/statisticstable/3/ZVZWMGQySkRRbWx6WnpSVmMyRkVTa052WIRoUGR6MDkjMw==/jumlah-jemaah-haji-yang-diberangkatkan-ke-tanah-suci-mekkah-menurut-provinsi-2023.html?year=2023>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu. 2023. *Jumlah Jemaah Haji yang Diberangkatkan ke Tanah Suci Mekkah Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bengkulu*.
<https://bengkulu.bps.go.id/id/statisticstable/3/ZVZWMGQySkRRbWx6WnpSVmMyRkVTa052WIRoUGR6MDkjMw==/jumlah-jemaah-haji-yang-diberangkatkan-ke-tanah-suci-mekkah-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-bengkulu--2017.html>
- Jurnal Eksekutif* – Universitas Sam Ratulangi.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksekutif/article/download/24638/24329/50473>
- Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Indonesia. 2019. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Indonesia. 2023. Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2023 tentang Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1444H/2023M.