

**PENERAPAN APLIKASI HAJI PITAR UNTUK PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR
KEMENTRIAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI



Oleh:

Ula Masrurotuz Zahro

200106110025

JURUSAN MENEJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2024

**PENERAPAN APLIKASI HAJI PINTAR UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan (S.Pd)



Oleh:

Ula Masrurotuz Zahro
NIM. 200106110025

Dosen Pembimbing:

Angga Teguh Prastyo, M. Pd
NIP. 19850722201608011008

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2024



LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

**PENERAPAN APLIKASI HAJI PINTAR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DIKANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN MALANG**

Oleh:

Ula Masrurutz Zahro

200106110025

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertanggung jawabkan dalam sidang skripsi

Dosen Pembimbing

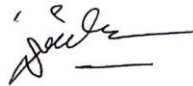


Angga Teguh Prastyo, M.Pd

NIP. 19850722201608011008

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim
Malang



Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I.,M.Pd

NIP. 197811192006041001

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

PENERAPAN APLIKASI HAJI PINTAR UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh

Ula Masrurutz Zahro (200106110025)

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 16 Mei 2024

Dan dinyatakan 5 Juni 2024

Serta diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Panitia Ujian

Ketua Sidang

Dr. Fahim Tharaba, M.Pd

NIP. 198010012008011016

Sekretaris Sidang

Angga Teguh Prasetyo, M.Pd

NIP. 19850722201608011008

Dosen Pembimbing

Angga Tehun Prasetyo, M.Pd

NIP. 19850722201608011008

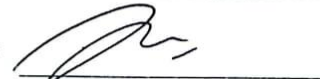
Penguji

Dr. Muhammad Amin Nur, MA

NIP. 197501232003121003

Tanda Tangan









Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim



Prof. Dr. H Nur Ali, M.Pd

NIP. 196504031998031002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil 'alamin. Wassolatu wassalamu 'alaa sayyidina Muhammad wa' alaa alihi wasohbihi ajma'in. Ammaba'du.

Pertama dan yang paling utama sudah sepantasnya sebagai hamba dari sang pencipta menghaturkan puji syukur saya ucapkan kepada Allah *Subahabahu wa Ta'ala* yang sudah memberikan kesehatan dan kesempatan untuk menyelesaikan segala hal. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, serta seluruh keluarga dan para sahabatnya.

Dengan rampungnya karya tulis ilmiah yang berbentuk skripsi ini menjadi salah satu bukti tuntasnya peneliti menyelesaikan proses akademik jenjang strata satu di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang pada program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Sebagai pribadi mahasiswa, penulis merasa bangga dan bersyukur dengan capaian yang saat ini tergapai. Segala usaha dan doa untuk menyelesaikan tanggungan ini pastinya tidak hanya didasari pada pribadi penulis sendiri, namun beberapa orang yang turut andil besar dalam membantu proses peneliti hingga saat ini, baik secara materil maupun moril, oleh karena itu, peneliti hendak mempersembahkan pada lembar ini kepada mereka semua.

Dengan demikian, saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat berjasa dan penting dalam kehidupan saya, yang tidak lelah berjuang demi masa depan anak-anaknya. Yang selalu ada dalam setiap suka dan duka, selalu memberi saya arahan dan motivasi, selalu mengalirkan doa-doanya untuk saya, dan tidak pernah lelah memberikan cinta dan kasih sayangnya, menuntun dan menjaga saya

hingga saya bisa sampai sekarang ini. Beliau adalah orang tua saya, yaitu Ayah saya (Eko Purwanto) dan Ibu saya (Nur Faridah).

Kepada adek saya (Yusuf Faizal Al Farid) yang saya cintai dan tentunya saya banggakan, tak lupa pula keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan, arahan, doa, nasihat, motivasi, finansial dan membagikan pengalamannya kepada saya. Kepada Pasangan saya (Luqmanul Hakim) yang telah memberi dukungan penuh, yang selalu memberikan semangat, memberi motivasi, dan selalu membantu saya ketika mengalami kesulitan baik tenaga, materi maupun waktu. Kepada teman-teman dekat saya terimakasih sudah mau mendukung, menyemangati, dan selalu membantu saya ketika mengalami kesulitan. Kepada teman-teman MPI 19 yang tidak bisa saya sebut satu persatu Namanya. Terimakasih sudah berjuang bersama-sama, saling menyemangati, saling memberikan masukan dan arahan, dan tentunya saling mendoakan. Semoga kita bisa menggapai cita-cita yang kita inginkan.

Serta kepada seluruh bapak/ibu guru dan dosen yang telah berkenan memberikan ilmu, mendidik kami dengan penuh kasih sayang, hingga akhirnya saya dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini. Semoga segala kebaikan dan jasa bapak/ibu guru menjadi amal jariyah dan bisa membawa kebermanfaatannya. Dan kepada bapak/ibu pegawai Kantor Kementerian Agama yang sudah memberikan dukungannya, motivasinya, arahnya, dan membantu menyelesaikan tugas akhir skripsi saya.

MOTTO

وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ ۖ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

*“Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui
sesuatu pun dan Dia menjadikan bagi kamu pendengaran, penglihatan,
dan hati nurani agar kamu bersyukur.” An-Nahl [16]:78¹*

¹ An-nahl: 78, Al-Quran Kemenag, diakses melalui <https://quran.kemenag.go.id/>, pada tanggal 15 Januari 2024, pukul 12.20 WIB

NOTA DINAS PEMBIMBING

Angga Teguh Prasetya, M. Pd

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK)

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

NOTA DINAS PEMBIMBING

Perihal : Ula Masruroruz Zahro

Malang, 29 April 2024

Yang Terhormat,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim
Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesudah melakukan beberapa kali pelaksanaan bimbingan secara tatap muka maupun online, baik dari segi bahasa, teknik penulisan, maupun dari segi isi dari penelitian skripsi dari mahasiswa di bawah ini:

Nama : Ula Masruroruz Zahro

NIM : 200106110025

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Penerapan Aplikasi Haji Pintar Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Oleh karena itu, selaku pembimbing penulisan karya ilmiah penelitian skripsi dari mahasiswa diatas, maka kami berpendapat bahwasanya mahasiswa tersebut sudah layak untuk mempertanggungjawabkan penelitian skripsinya dalam sidang skripsi. Demikian rekomendasi dari kami, kurang lebihnya mohon maaf.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing,



Angga Teguh Prasetyo, M.Pd

NIP. 19850722201608011008

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ula Masrurotuz Zahro

Nim : 200106110025

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Dengan ini menyatakan bahwa proposal skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam proposal skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Malang, 29 April 2024

Yang membuat pernyataan


METERAI
TEMPEL
31ALX170674470

Ula Masrurotuz Zahro
NIM: 200106110025

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penelitian transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

ا = a	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = dl	ن = n
ح = h	ط = th	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = ‘	ء = ‘
ذ = dz	غ = gh	ي = y
ر = r	ف = f	

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

او = aw

أي = ay

او = û

أي = î

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas karunia yang *Allah SWT* berikan, atas limpahan rahmat, dan kasih sayang-Nya, tak lupa puji syukur terhadap kehadrat nabi *Muhammad SAW*, atas petunjuk dan bimbingan yang telah diberikan, sehingga Proposal Skripsi ini yang berjudul “Penerapan Aplikasi Haji Pintar Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang” pada akhirnya dapat diselesaikan dengan baik, meskipun melalui berbagai proses dan banyak hambatan yang dilalui oleh penulis. Karena pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang merupakan salah satu syarat agar bisa mendapatkan gelar Sarjana di Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih, karena, terselesaikannya proposal ini tentu berkat dukungan dan doa dari orang-orang yang banyak membantu penulis baik itu dukungan secara langsung ataupun secara tidak langsung. Proposal yang penulis buat tidak akan selesai tanpa adanya dukungan dari pihak-pihak yang banyak membantu. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd selaku Kepala Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

4. Bapak Angga Teguh Prastyo, M.Pd selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah mencurahkan pikiran dan meluangkan waktunya untuk mengarahkan dan membimbing sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
5. Ibu Devi Pramitha, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Bapak Drs. Sahid, M. M selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang yang telah memberikan izin dan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir skripsi.
7. Bapak ABD Salam, S. Ag, M. Sy selaku Kasi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Malang yang telah memberikan informasi terkait penelitian yang dilakukan oleh penulis.
8. Bapak Romdloni Suryono, S. Sos selaku Pegawai di bagian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) yang telah bersedia memberikan informasi penelitian kepada penulis.
9. Bapak Muh. Nurdianto Rahmaddien, S. H selaku Pegawai di bagian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) yang telah bersedia meluangkan waktunya memberikan informasi penelitian kepada penulis.
10. Bapak Arif Hardianto S.H selaku Pegawai di bagian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) yang sudah membantu dalam penelitian.
11. Ibu Asiyah S.H selaku Pegawai di bagian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) yang sudah membantu dalam penelitian.
12. Bapak Irawanto selaku Pegawai di bagian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) yang sudah membantu dalam penelitian.

Dalam penelitian ini masih banyak kekurangan dengan ini peneliti berharap penuh adanya masukan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca akan sangat membantu dalam perbaikan penyusunan dan membenahi kekurangan dalam proposal penelitian ini. Peneliti juga berharap proposal penelitian ini juga dapat bermanfaat yang positif bagi siapa saja yang membacanya.

Malang, 29 April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	1
HALAMAN LOGO	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	viii
NOTA DINAS PEMBIMBING	ix
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	vi
KATA PENGANTARxii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
ABSTRAK	xx
ABSTRACT	xix
مستخلص البحث	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Batasan Masalah.....	15
E. Orisinalitas Penelitian	14
G. Sistematika Penulisan.....	22
BAB II KAJIAN TEORI	24
A. PELAYANAN APLIKASI HAJI PINTAR	24
1. Definisi Aplikasi Haji Pintar	24
2. Prasarana Pelayanan Aplikasi Haji pintar	26

3. Tujuan Aplikais Haji Pintar.....	32
B. KUALITAS PELAYANAN.....	32
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	32
2. Indikator Kepuasan Pelangan	39
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	40
C. Kerangka Berpikir	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Kehadiran Peneliti.....	46
D. Sumber data.....	48
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Teknik Analisis Data.....	54
G. Pemeriksaan Keabsahan Data	57
BAB IV	62
PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	62
A. Profil Lokasi Penelitian.....	62
1. Letak Geografis Penelitian	62
2. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Malang	62
3. Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.....	64
4. Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.....	64
5. Tugas dan Fungsi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	64
6. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang	66
7. Pelayanan Aplikasi Haji Pintar.....	66
B. HASIL PENELITIAN	70
1.Penerapan Aplikasi Haji Pintar Untuk Meningkatkan Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.....	70
2.Hasil Evaluasi Aplikasi Haji Pintar Untuk Meningkatkan Pelayanan Calon Jamaah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.	81
BAB V.....	87
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	87
A.Analisis Penerapan Aplikasi Haji Pintar Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.....	87

B. Analisis Hasil Evaluasi Penerapan Aplikasi Haji Pintar Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.....	95
BAB VI.....	100
PENUTUPAN	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN-LAMPIRAN	110
DOKUMENTASI	119
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Negara Penerima Haji Terbanyak	6
Gambar 1. 2 Prifesi Jamaah Haji.....	7
Gambar 1. 3 Jumlah Jamaah Haji	8
Gambar 1. Penilaian Aplikasi Haji Pintar	10
Gambar 2. 1 Layanan Aplikasi Haji Pintar	31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang	66
Gambar 4. 2 <i>Kartu nama jamaah haji</i>	75
Gambar 4. 3 <i>Scan barcode kartu jamaah haji</i>	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Orisinalitas Penelitian</i>	18
Tabel 3. 1 <i>Daftar Nama Calon Jamaah Haji</i>	52

ABSTRAK

Zahro, Ula Masrurotuz. 2024. "Penerapan Aplikasi Haji Pintar Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang." Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Dosen Pembimbing: Angga Teguh Prastyo M. Pd.

Kata Kunci: Penerapan Aplikasi Haji Pintar, Peningkatan Kualitas, Pelayanan

Inforansi tentang haji sekarang bisa dilakukan secara online, yaitu melalui aplikasi Haji Pintar. Aplikasi Haji Pintar adalah layanan berbasis digital yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Aplikasi ini diluncurkan pada 31 Januari 2020 dan menawarkan sejumlah layanan. Aplikasi ini melayani seluruh kebutuhan para calon jamaah haji, bisa diakses dengan mudah melalui online tanpa harus datang ke kantor kementerian agama.

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan yang bertujuan untuk menghasilkan sistem informasi yang lebih lengkap dan lebih mudah. Karena nantinya akan dikonsumsi oleh masyarakat luas terutama calon jamaah haji. Diharapkan dengan adanya aplikasi ini memudahkan calon jamaah haji dalam mencari segala informasi tentang ibadah haji. Beberapa layanan aplikasi Haji Pintar selain pendaftaran online, diantaranya: Pembinaan haji, Layanan dalam negeri, Layanan luar negeri, Umrah & haji khusus, Informasi jamaah haji, Keuangan haji, dan Video tutorial.

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Adapun objek penelitian yakni Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Untuk teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yakni melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam pemilihan sampel, peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Kemudian untuk proses menganalisis data melalui pengumpulan data, reduksi data, analisis data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Haji Pintar di kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dapat dilakukan dengan melalui pola dan pendekatan terhadap calon jamaah haji. Adapun pola dan pendekatan dilihat dari pemenuhan kebutuhan sehingga dapat mengimbangi harapan konsumen. Kemudian indikator pendekatan kepada calon jamaah haji adalah perasaan senang, perasaan kecewa, perbandingan kinerja dan pemenuhan harapan dari jamaah haji.

ABSTRAK

Zahro, Ula Masrurrotuz. 2024. "Implementation Of The Smart Hajj Application For Improvement Quality Of Services For Prospective Hajji Pilms At The Office Of The Ministry Of Religion, Malang Regency." Department of Islamic Education Menegement, Faculty of Tarbiyah and Teacher training, state Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang. Thesis Supervisor: Angga Teguh Prastyo, M. Pd.

Keywords: Aplication Smart Hajj, Quality Improvement, Service

Information about the Hajj can now be done online, namely through the Smart Hajj application. The Smart Hajj application is a digital-based service issued by the Ministry of Religion through the Directorate General of Hajj and Umrah Organizing. The app was launched on January 31, 2020 and offers a number of services. This application serves all the needs of prospective Hajj pilgrims, can be accessed easily online without having to come to the Ministry of Religion office.

This research is development research which aims to produce a more complete and easier information system. Because later it will be consumed by the wider community, especially prospective Hajj pilgrims. It is hoped that this application will make it easier for prospective Hajj pilgrims to find all information about the Hajj pilgrimage. Some of the Smart Hajj application services apart from online registration, include: Hajj guidance, domestic services, overseas services, special Umrah & Hajj, Hajj pilgrim information, Hajj finance, and video tutorials.

This research also uses a qualitative approach with a descriptive type of approach. The research object is the Malang Regency Ministry of Religion Office. The techniques used in collecting data are through observation, interviews and documentation. In selecting the sample, the researcher used a purposive sampling technique. Then for the data analysis process through data collection, data reduction, data analysis, and drawing conclusions.

The results of this research show that the Smart Hajj application at the Malang Regency Ministry of Religion office can be carried out through patterns and approaches for prospective Hajj pilgrims. The patterns and approaches are seen from the provision of needs so that they can balance consumer expectations. Then the indicators of approach to prospective Hajj pilgrims are feelings of happiness, feelings of disappointment, performance and giving hope from the Hajj pilgrims.

مستخلص البحث

زهرو، اولاً مسروروتوز. 2024". تنفيذ تطبيق الحج الذكي لتحسين جودة الخدمة في مكتب وزارة الشؤون الدينية بمقاطعة مالانج". قسم إدارة التربية الإسلامية كلية التربية وتدريب المعلمين. جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف: أنغكا تيكوه براستيا الماجستير

الكلمات المفتاحية: تنفيذ تطبيق الحج الذكي، تحسين الجودة، الخدمة

تطبيق (Smart Haji) يمكن الآن الحصول على معلومات حول الحج عبر الإنترنت، وتحديدًا من خلال تطبيق الحج الذكي هو خدمة رقمية تصدرها وزارة الدين من خلال المديرية العامة لتنظيم الحج والعمرة. تم إطلاق التطبيق في ثلاثة تعافى واحد يناير ألفين وعشرون ويقدم عددًا من الخدمات. يلي هذا التطبيق جميع احتياجات الحجاج المحتملين، ويمكن الوصول إليه بسهولة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى الحضور إلى مكتب وزارة الدين.

هذا البحث هو بحث تطوري يهدف إلى إنتاج نظام معلومات أكثر اكتمالاً وأسهل. لأنه في وقت لاحق سوف يستهلكها المجتمع الأوسع، وخاصة الحجاج المحتملين. ومن المأمول أن يسهل هذا التطبيق على الحجاج المحتملين، العثور على جميع المعلومات حول الحج. تشمل بعض خدمات تطبيق الحج الذكي، بخلاف التسجيل عبر الإنترنت، ما يلي: التدريب على الحج، والخدمات المحلية، والخدمات الخارجية، والعمرة والحج الخاصة، ومعلومات الحجاج. وتمويل الحج، ودروس الفيديو.

يستخدم هذا البحث أيضًا المنهج النوعي مع المنهج الوصفي. الهدف من البحث هو مكتب وزارة الشؤون الدينية بمحافظة مالانج. التقنيات المستخدمة في جمع البيانات هي من خلال الملاحظة والمقابلات والتوثيق. وفي اختيار العينة استخدم الباحث أسلوب العينة الهادفة. ثم لعملية تحليل البيانات من خلال جمع البيانات، وتقليص البيانات. وتحليل البيانات، واستخلاص النتائج.

تظهر نتائج هذا البحث أن تطبيق الحج الذكي في مكتب وزارة الشؤون الدينية بمحافظة مالانج يمكن تنفيذه من خلال أنماط وأساليب للحجاج المحتملين. يتم رؤية الأنماط والأساليب من خلال تلبية الاحتياجات حتى تتمكن، من تحقيق التوازن بين توقعات المستهلك. ومن ثم فإن مؤشرات الاقتراب من الحجاج المحتملين هي مشاعر السعادة. ومشاعر خيبة الأمل، ومقارنة الأداء، وتحقيق توقعات الحجاج.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Ibadah haji pertama kali disyariatkan pada tahun 6 H/627 M (tahun perjanjian Hudaibiyah dengan kaum musyrik Makkah). Mulai dari situ banyak sekali umat muslim yang menunaikan ibadah haji, tentunya dari berbagai negara salah satunya adalah Indonesia, oleh karena itu negara Indonesia harus bisa menjamin kemerdekaan beribadah terutama ibadah haji bagi warga negaranya. Oleh karena itu, negara harus melakukan reformasi biokrasi. Reformasi birokrasi merupakan hal yang tidak terpisahkan dalam sistem pelayanan publik. Pelayanan publik adalah suatu kebutuhan masyarakat yang memastikan bahwa hak-hak mereka diakui dan mereka diperlakukan dengan layak oleh aparat Pemerintah.² Salah satu bentuk dari hak-hak tersebut adalah dengan mendapatnya pelayanan yang baik dari pemerintah kepada calon jamaah haji. Tentunya pelayanan jamaah haji dan umroh sudah memiliki undang-undang yang menaunginya, sehingga pemerintah wajib untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin, baik dalam hal administrasi ataupun pelayanan saat beribadah haji. Isu mengenai kualitas pelayanan publik cenderung dianggap kurang memberikan kepuasan kepada masyarakat karena ketidaksiapan pemerintah dalam menanggapi transformasi nilai yang memiliki dimensi luas dan

² Titin Rohayati, dkk, Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan, Jurnal Caraka Prabu, Vol. 01, No. 01, 2017, Hal. 23

berdampak pada laju pembangunan yang kompleks serta belum sesuai kebijakan pelayanan publik dengan kebutuhan masyarakat.

Reformasi birokrasi sudah tidak asing lagi bagi publik, dan negara Indonesia telah melihatnya sendiri. Pada dasarnya Indonesia telah melalui fase reformasi sejak tahun 1998. Sejak saat itu, Indonesia mengalami berbagai perubahan. Pada dasarnya reformasi di Indonesia mengharapkan pelayanan publik yang lebih baik.³ Reformasi birokrasi merupakan implementasi dari pelayanan publik, yaitu proses penyediaan berbagai pelayanan yang mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan masyarakat, baik hak sipil maupun pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat.⁴ Reformasi birokrasi bertujuan untuk memperbaiki kinerja birokrasi agar lebih efektif dan efisien, meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.⁵ Menurut Budiman Rusli dalam Jamaludin, bahwa pada pasca orde baru (era reformasi), umumnya pelayanan publik di Indonesia masih belum memuaskan, sehingga diperlukan hadirnya komitmen yang lebih kuat lagi dari para penyelenggaraan negara sebagai pihak yang diberi kewenangan sebagai pelayan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.⁶ Tuntutan masyarakat akan pemenuhan pelayanan haji yang semakin berkualitas menjadi tugas besar pemerintah.

³ <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--reformasi-birokrasi-reformasi-pelayanan-publik>, diakses pada Selasa, Pukul 08.00 WIB

⁴ <https://lapaslhoknga.kemenkumham.go.id/index.php/berita-utama/reformasi-birokrasi>, diakses pada Selasa, Pukul 09.00 WIB

⁵ Ibid

⁶ Muhammad Fitri, Arin Tentrem, dkk, Pelayanan Publik, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), Hal. 25

Dalam Undang – Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 1 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan kepada setiap warga negara atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sektor publik. Kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari kinerja oragnisasi pemerintah terkait fungsinya sebagai pelayanan masyarakat, serta menjadi tolak ukur dalam keberhasilan reformasi birokrasi. Sejalan dengan hal itu kualitas pelayanan publik mutlak ditingkatkan seiring dengan laju dinamika kebutuhan masyarkat yang makin dinamis pada era baru pelayanan publik.

Sedangkan ibadah haji juga merupakan salah satu dari lima rukun islam, yang bersifat fundamental dan merupakan persoalan publik yang melibatkan pemerintah dan masyarakat. Maka persoalan ini harus dikelola dengan serius, sehingga pembahasan tentang ibadah haji dan pelayananya bisa maksimal dan kompleks. Mengelola dan melayani jama'ah haji Indonesia yang berjumlah sangat banyak bukan hal yang mudah. Tentunya akan muncul persoalan-persolan dalam pelaksanaan ibadah haji, contohnya persoalan administrasi yang cukup rumit, karena calon jamaah haji berasal dari semua kalangan mulai dari yang muda sampai dengan yang lanjut usia. Maka pelayanan yang diberikan harus fleksibel bisa mengikuti dan mudah dipahami oleh semua kalangan. Tidak hanya itu persoalan lainnya adalah kenaikan biaya ibadah haji yang terus meningkat, Tentunya calon jamaah haji juga masih sangat awam dengan pelaksanaan ibadah haji dan informasi

ibadah haji, karena sebagian besar dari mereka belum pernah melakukan ibadah haji. Oleh karena itu, pelayanan dalam ibadah haji ini harus dikelola dengan baik, efektif dan efisien. Tujuan dari adanya pelayanan ibadah haji tentunya untuk mempermudah calon jamaah haji dalam mengakses atau mencari informasi tentang ibadah haji tersebut. Sehingga pelayanan ibadah haji membutuhkan inovasi, terobosan, dan membutuhkan banyak kemudahan-kemudahan. Sehingga jamaah merasa puas, merasa nyaman, dan bisa lebih khusyu' dalam melaksanakan ibadah haji.

Ibadah haji memiliki syarat-syarat wajib yang harus dipenuhi, yaitu Islam, baligh, berakal, merdeka, memiliki bekal, ketersediaan kendaraan, keamanan dijalan, dan kondisi memungkinkan perjalanan haji, dan yang terakhir adalah mampu baik dari segi finansial, mental, ataupun fisik. Oleh karena itu, Allah hanya mewajibkan kepada setiap muslim yang mampu, sesuai dengan firman Allah dalam surah Ali Imran ayat 97⁷:

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الْبَيْتِ مَنْ

اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim.108) Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.”(Q.S Ali Imran:87)

⁷ Surah Ali Imran:87Al-Quran Kemenag, diakses melalui <https://quran.kemenag.go.id/>, pada tanggal 15 Januari 2024, pukul 12.20 WIB

Kantor Kementerian Agama sebagai *leading sector* dan memiliki berbagai kebijakan yang berkaitan dengan keagamaan yang salah satunya adalah penyelenggaraan ibadah haji. Kantor Kementerian Agama merupakan unit kerja yang bertugas merumuskan, melaksanakan kebijakan, serta standarisasi teknis dalam pelaksanaan ibadah haji, sebagai upaya meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Dirjen PHU Kantor Kementerian Agama sudah mengembangkan Aplikasi Haji Pintar sejak tahun 2015, sebagai inovasi pelayanan dan bukti keseriusan pemerintah, kepada calon jamaah haji, yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi supaya mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji. Pelayanan tersebut mulai dari pendaftaran, estimasi pemberangkatan (jadwal pemberangkatan), sampai pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi⁸. Pengembangan dan evaluasi akan terus dilakukan secara berskala oleh dirjen PHU Kantor Kementerian Agama.

Terutama kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang sebagai penyelenggara ibadah haji dan umroh dalam Kawasan kabupaten Malang adalah lembaga yang manaungi seluruh pelayanan administrasi haji, memberi informasi terkait sistematis haji, dan masih banyak lagi. Oleh karenanya, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang terutama bagian divisi Pusat Layanan Haji dan Umroh Terpadu (PLHUT) harus memberikan pelayanan yang sebaik mungkin bagi para CJH. Dengan begitu kepercayaan masyarakat kepada Kantor Kementerian Agama semakin meningkat,

⁸ Resti Wildayati , Dindin Solahudin , Arif Rahman, Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah) (2019)

sehingga dampak yang ditimbulkan adalah mendapatkan kepuasan lebih dari masyarakat. Salah satu caranya adalah dengan mengoptimalkan penggunaan Aplikasi Haji Pintar dengan SSKOHAT, sehingga masyarakat bisa mengakses aplikasi tersebut dengan mudah. Masyarakat juga akan menjadikan Kantor Kementerian Agama sebagai pilihan utama, dalam segala aspek yang menyangkut seluruh bentuk informasi ibadah haji. Staff seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, Bapak Romdloni Suryono, mengatakan bahwa:

“.....pendaftaran, keberangkatan jama’ah haji pertahunnya di kabupaten Malang mengalami peningkatan dan penurunan setiap tahunnya. Pada tahun 2016 jama’ah haji yang berangkat berjumlah 1.541 yang terdiri dari laki-laki 735 dan perempuan 806, tahun 2017 keseluruhannya berjumlah 1.760 yang terdiri laki-laki 822 dan perempuan 938. Untuk tahun 2018 berjumlah 2.230 terdiri dari laki-laki 1.061 dan perempuan berjumlah 1.169, sedangkan tahun 2019 berjumlah 2.251 yang terdiri dari laki-laki berjumlah 1.070 dan perempuan 1.181. Pada tahun 2020 dan 2021 keberangkatan haji dari semua negara dibatalkan dikarenakan adanya virus covid-19.”⁹

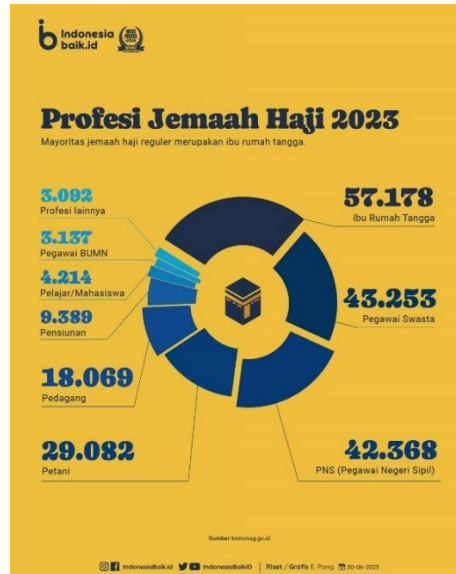
Berikut Grafik data jumlah penerima kuota haji terbanyak beserta profesi dan keberangkatan calon jama’ah haji dari tahun 2016-2023 di Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malang:



Gambar 1.1 Negara Penerima Kuota Haji Terbanyak

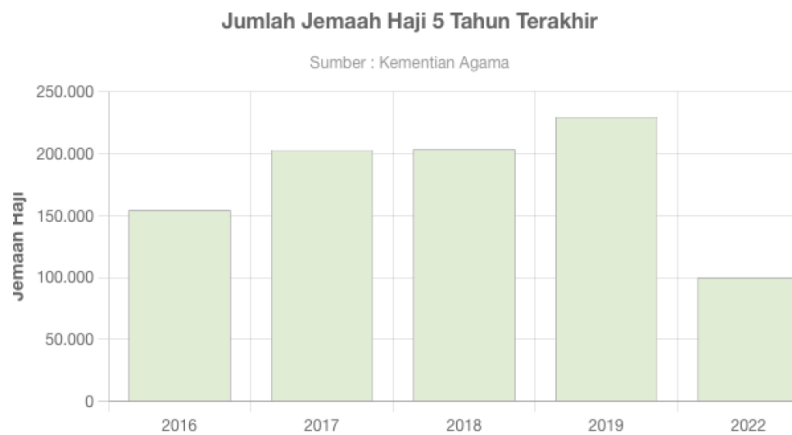
⁹ Romdloni Suryono, Hasil Observasi, Pada tanggal 09-Oktober-2023

Dari gambar ini, bisa dilihat bahwa Indonesia sebagai negara penerima jamaah haji yang terbanyak hingga mencapai 221.000 jamaah haji pada tahun 2023. Setelah Indonesia ada Pakistan, India, Bangladesh, dan Iran sebagai 6 negara yang paling banyak menerima jamaah haji di tahun 2023.



Gambar 1.2 Profesi Jamaah Haji

Dari gambar diatas, bisa disimpulkan bahwa tahun 2023 calon jamaah haji paling banyak berprofesi sebagai ibu rumah tangga mencapai sekitar 57.178 jamaah haji selanjutnya berprofesi sebagai pegawai swasta mencapai sekitar 43.253 jamaah haji dan terbanyak ketiga mencapai 42.368 jamaah haji berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Dan ada beberapa profesi yang lainnya adalah petani (29.082), pedagang (18.069), pensiunan (9.389), mahasiswa (4.214), pegawai BUMN (3.137), dan profesi-profesi yang lainnya (3.092).



Gambar 1.3 Jumlah Jemaah Haji 5 Tahun Terakhir

Dari gambar diatas, bisa disimpulkan bahwa, dari 5 tahun terakhir paling banyak jemaah haji pada tahun 2019 hampir mencapai 230.000 jemaah haji. Dan jemaah haji paling sedikit ada pada tahun 2022 yang mencapai sekitar 100.000 jemaah haji. Dari gambar diagram tersebut bisa memberikan informasi tentang peningkatan dan penurunan calon jemaah haji.

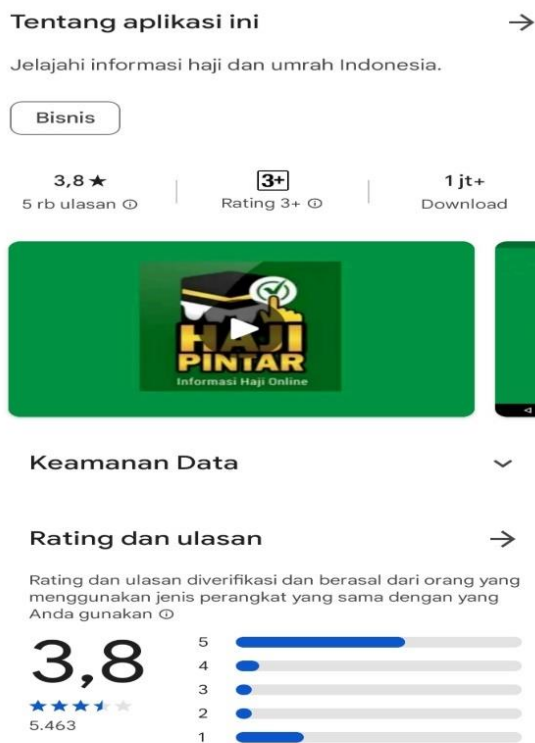
Keunggulan Aplikasi Haji Pintar merupakan layanan berbasis *mobile* (online) yang bisa diakses calon jemaah haji dimana saja dan kapan saja. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan bisa mempermudah calon jemaah haji ketika ingin mencari informasi tentang haji, calon jemaah haji tidak perlu datang ke Kantor Kementerian Agama untuk melihat estimasi pemberangkatannya mereka hanya perlu mendownload aplikasi Haji Pintar di *google playstore* kemudian mengaksesnya setelah itu memasukkan nomor porsi mereka masing-masing, dan mereka sudah bisa mengetahui jadwal pemberangkatannya.¹⁰ Dari pengamatan yang telah dilakukan ada

¹⁰ Resti Wildayati , Dindin Solahudin , Arif Rahman, *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* (2019)

beberapa menu yang disajikan dalam Aplikasi Haji Pintar diantaranya : Pembinaan haji, layanan dalam Negeri, umrah dan haji khusus, informasi jamaah haji, keuangan haji, video tutorial, hak dan kewajiban jamaah haji, berita dan pengumuman, data jamaah, jadwal penerbangan, layanan transportasi darat, rute jamaah haji, akomodasi Makkah dan Madinah, katering Makkah dan Madinah serta di Arafah Mina, informasi kesehatan, sms center, manasik, posisi jamaah dan petugas, dan informasi penting lainnya.

Aplikasi haji pintar juga sudah diunduh ribuan kali, dengan ini memperlihatkan bahwa Aplikasi Haji Pintar sudah dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat dan Aplikasi ini memiliki rating yang cukup baik yakni 4,5 dari 3,301 pengguna, berarti aplikasi ini sudah memberikan kepercayaan yang cukup tinggi, memiliki tingkat manfaat yang cukup baik dan sudah memberikan pelayanan yang baik pula bagi penggunanya¹¹. Pelayanan yang baik menjadi faktor utama meningkatnya kualitas kepuasan dari calon jamaah haji.

¹¹Muhibudin Wijaya Laksana Analisis Diskrepansi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Haji Pintar (vol 4 no 1 2023)



Gambar 1.4 Penilaian Aplikasi Haji Pintar

Gambar diatas merupakan penilaian pengguna Aplikasi Haji Pintar, pengguna memberikan penilaiannya melalui *google playstore*. Dari situ bisa mengetahui seberapa manfaat Aplikasi Haji Pintar untuk para pengguna.

Tingkat kepuasan pelanggan tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor yang salah satunya adalah pelayanan yang diberikan, jika pelayanan yang diberikan kurang memadai dan tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan maka tingkat kepuasan akan menurun. Oleh karena itu pelayanan yang berikan harus terus ditingkatkan sehingga pelanggan bisa puas dan memiliki loyalitas tinggi. Dari banyaknya pelayanan yang terdapat dalam aplikasi Haji Pintar yang paling banyak diakses oleh pengguna adalah pendaftaran haji baik secara online maupun offline. Pendaftaran haji secara offline juga memerlukan aplikasi Haji Pintar dalam hal persetujuan tanda

tangan elektronik oleh kepala devisi haji kemudian nomor porsi diberikan melalui hard file kepada calon jamaah haji, kalau pendaftaran secara online calon jamaah haji yang akan mendaftar menginput seluruh persyaratan yang sudah ditentukan pada aplikasi Haji Pintar, kemudian diproses melalui SISKOHAT kemudian sama seperti pendaftaran offline memerlukan persetujuan dan tanda tangan elektronik melalui aplikasi Haji Pintar, setelah itu nomor porsi diberikan kepada calon jamaah haji melalui aplikasi Haji Pintar juga dalam bentuk hard file.

Upaya peningkatan pelayanan haji Kantor Kementerian Agama juga dengan membangun dan pengembangan aplikasi Haji Pintar. Aplikasi Haji Pintar terintegrasi dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) secara online dan *real time*. Hal ini memudahkan jamaah haji untuk mendapatkan informasi terkait menu pelayanan ibadah haji. Sama seperti Aplikasi Haji Pintar hanya saja Aplikasi ini tidak diperuntukan untuk umum sehingga oleh calon jamaah haji tidak bisa mengakses aplikasi SISKOHAT, hanya Kantor Kementerian Agama pada Dirjen PHU saja yang bisa mengakses aplikasi tersebut. Banyak data-data calon jamaah haji tersimpan yang bersifat rahasia untuk menjaga privasi calon jamaah haji, sehingga untuk aplikasi SISKOHAT tidak diperuntukan untuk umum.

Pengamatan yang dilakukan peneliti, salah satu adalah menganalisis salah satu menu yang terdapat pada aplikasi Haji Pintar, menu pelayanan ini yang banyak diakses oleh masyarakat yaitu pendaftaran ibadah haji secara online. Calon jamaah haji disini harus login terlebih dahulu pada aplikasi Haji Pintar dengan memasukkan no validasi (dari bank) dan NIK, kemudian

mengupload berkas-berkas sesuai dengan syarat yang telah ditentukan oleh Kantor Kementerian Agama, kemudian CJH tinggal menunggu proses persetujuan dan pengecekan dari kantor kementerian agama, data yang diajukan akan diproses melalui SISKOHAT oleh pegawai Kantor Kementerian Agama pada bagian PLHUT, dan akan disetujui apabila berkas-berkas sudah sesuai dengan ketentuan dan prosedur dan pada aplikasi Haji Pintar akan keluar nomor porsi calon jamaah haji dalam bentuk file. Apabila berkas-berkas tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan maka berkas akan dikembalikan untuk dibenahi kemudian diupload ulang lagi.

Berdasarkan penjelasan di bagian atas ini, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian skripsi terkait di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kabupaten Malang dengan judul **“Penerapan Aplikasi Haji Pintar Untuk Peningkatkan Kepuasan Calon Jama’ah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Malang”**.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana penerapan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang?
2. Bagaimana hasil evaluasi dari penerapan aplikasi haji pintar guna meningkatkan kepuasan pelanggan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan penerapan aplikasi Haji Pintar dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Malang.

2. Untuk menjelaskan hasil evaluasi dari penerapan aplikasi Haji Pintar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat dalam lingkungan sekitar, yakni:

1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini, peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan keilmuan atau pengetahuan yang dapat berkontribusi dalam kajian intelektual dalam ranah mahasiswa, terkhusus mengkaji materi terkait aplikasi Haji Pintar. Terlebih kepada mahasiswa jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang ingin melakukan penelitian relevan dengan ini, dapat menjadi sarana dalam mengembangkan penelitiannya. Selain itu, adanya tulisan ini diharapkan dapat menambah wawasan koleksi karya ilmiah dengan memberikan kontribusi kepada masyarakat terkait adanya pelayanan aplikasi Haji Pintar.

2. Manfaat Praktis

Dari peneliti tentang aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama khususnya Kabupaten Malang dapat memberikan manfaat, diantaranya:

- a) Bagi Instansi

Dengan adanya hasil penelitian ini dapat memberi informasi tambahan kepada Kantor kementerian

Agama, khususnya pegawai kantor dalam memberikan pelayanan pada aplikasi Haji Pintar.

b) Bagi penulis

Dengan adanya penelitian ini menjadi tambahan wawasan dan pengalaman baik secara ilmu maupun dalam proses pembuatan penelitian ini.

c) Untuk pegawai

Dengan adanya penelitian ini menjadi bahan atau acuan pegawai dalam memberikan pelayanan dan mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji.

d) Bagi pembaca

Dengan adanya makalah ini, diharapkan dapat memberi kemanfaatan serta memperluas wawasan para pembaca mengenai pelayanan aplikasi Haji Pintar.

E. Batasan Masalah

Penulisan batasan masalah pada penelitian ini bertujuan untuk membatasi pembahasan permasalahan agar tidak terlalu luas, sehingga menimbulkan ketidakjelasan didalamnya. Pembuatan batasan masalah yang dilakukan oleh penulis berpusat pada penerapan Aplikasi Haji Pintar dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

F. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini fokus kepada manajemen pelayanan dalam kepuasan pelanggan melalui penerapan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Penulis menemukan sumber, metode, dan objek pembahasan sebelumnya yang tepat untuk studi penelitian ini.

1. Penelitian skripsi yang pertama di tulis oleh Resti Wildayati , Dindin Solahudin, dan Arif Rahman yang berjudul “Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah”¹². Penelitian skripsi ini membahas tentang cara mengoptimalkan pelayanan haji di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Karawang, sehingga para CJH bisa mendapatkan pelayanan dengan sebaik mungkin dan tingkat kepuasan CJH semakin tinggi. Penelitian ini juga banyak mengambil dari argumentasi para ahli. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya berada di metode penelitiannya, pada penyusunan penelitian ini sama-sama menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan penelitian untuk menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Metode deskriptif kuantitatif ini digunakan sebagai cara praktis untuk mencari dan mengumpulkan sebuah informasi, menjelaskan atau mengidentifikasi kondisi yang ada dilokasi penelitian dan menjabarkan atau menjelaskan secara detail tentang pelayanan ibadah haji dan umrah di Kantor Kementrian Agama.

¹²Resti Wildayati , Dindin Solahudin , Arif Rahman, Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah) (2019)

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya ini adalah peneliti ini hanya mencakup pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama saja sedangkan penelitian ini mencakup pelayanan yang berbasis internet yaitu dalam bentuk aplikasi Haji Pintar. Jadi, penelitian ini membahas tentang kepuasan CJH tentang pelayanan yang ada dalam aplikasi Haji Pintar.

2. Penelitian yang ke dua, ditulis oleh Muhibudin Wijaya Laksana, mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang direvised tanggal 1 september 2022 dan berjudul “Analisis Diskrepansi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Haji Pintar”¹³. Penelitian ini meneliti tentang aplikasi Haji Pintar, menjelaskan pelayanan yang terdapat dalam aplikasi tersebut. Kemudian peneliti menganalisis dengan kepuasan pengguna, sehingga ditemukan beberapa pelayanan yang kurang baik dan yang sudah cukup baik. Peneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif digunakan untuk mendapatkan data lapangan, salah satunya melalui survey kuesioner yang dibuat oleh penulis mengenai pengalaman responden dalam menggunakan aplikasi ‘Haji Pintar. Data dalam penelitian ini dianalisa menggunakan statistik deskriptif berupa nilai perbandingan mean untuk mendapatkan jawaban dan informasi yang akurat mengenai diskrepansi kepuasan (*discrepancy gratification*) dalam penggunaan aplikasi ‘Haji Pintar’. Persamaan penelitian ini adalah meneliti tentang pelayanan yang terdapat dalam aplikasi Haji Pintar, mengulas

¹³Muhibudin Wijaya Laksana Analisis Diskrepansi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Haji Pintar (vol 4 no 1 2023)

dan menganalisis setiap layanan aplikasi Haji Pintar, dan memiliki tujuan penelitian yang hampir sama yakni tentang kepuasan CJH terhadap pelayanan aplikasi Haji Pintar. Perbedaan dalam penelitian ini adalah peneliti sebelumnya menggunakan metode pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang cenderung lebih banyak menggunakan deskripsi bukan data numerik seperti survei kuesioner.

3. Penelitian yang ketiga ditulis oleh Lutfiatunnisa mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dari fakultas dakwah dan komunikasi yang berjudul “ Implementasi Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor”¹⁴. Peneliti menjelaskan tentang pelayanan pendaftaran yang terdapat dalam aplikasi Haji Pintar, peneliti hanya berfokus dalam pelayanan pendaftarannya saja, sedangkan pelayanan yang ada dalam aplikasi haji pintar itu sangat banyak. Seperti pengecekan estimasi pemberangkatan, informasi bimbingan tentang manasik haji, jadwal keberangkatan, hak dan kewajiban jamaah haji, layanan dalam dan luar Negeri. dan masih banyak lagi. Jadi perbedaan penelitian ini adalah peneliti terdahulu meneliti tentang pelayanan pendaftaran saja, dan penelitian saat ini meneliti tentang beberapa pelayanan yang terdapat dalam aplikasi Haji Pintar dan menganalisis kepuasan pengguna terhadap pelayanan tersebut. Persamaannya adalah

¹⁴ Lutfiatunnisa, Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi, skripsi.(2023)

mengambil tema penelitian tentang aplikasi Haji Pintar sebagai salah satu pelayanan ibadah haji.

Tabel 1.1 Orisinilitas Penelitian

no	Nama Peneliti, Judul, dan Tahun Penerbitan	Persamaan	Perbedaan	Originalitas Penelitian
1.	Resti Wildayati , Dindin Solahudin, dan Arif Rahman, Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah,2019	Menggunakan metode pendekatan kuantitatif sebagai cara praktis untuk mencari dan mengumpulkan sebuah informasi, menjelaskan atau mengidentifikasi kondisi yang ada dilokasi penelitian dan menjabarkan atau menjelaskan secara detail tentang pelayanan ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama.	Penelitian mencakup pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama saja sedangkan penelitian ini mencakup pelayanan yang berbasis internet yaitu dalam bentuk aplikasi Haji Pintar.	Penelitian ini, membahas tentang penerapan aplikasi haji pintar, kepuasan pelanggan, dan cara mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji. Sedangkan skripsi ini menjelaskan tentang penggunaan aplikasi haji pintar dalam meningkatkan pelayanan sehingga mendapatkan nilai kepuasan jamaah haji.
2.	Muhibbudin Wijaya Laksana, ANALISIS DISKREPANSI KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI HAJI PINTAR, 2023	Mengulas dan menganalisis setiap layanan aplikasi Haji Pintar, dan memiliki tujuan penelitian yang hamper sama yakni tentang kepuasan CJH terhadap	Metode pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang cenderung lebih banyak	

		elayanan aplikasi Haji Pintar.	menggunakan deskripsi bukan data numerik seperti survei kuesioner.
3.	Lutfiatunnisa, Implementasi Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor, 2019	Mengambil tema penelitian tentang aplikasi Haji Pintar sebagai salah satu pelayanan ibadah haji	Peneliti hanya berfokus dalam pelayanan pendaftarannya saja, sedangkan pelayanan yang ada dalam aplikasi haji pintar itu sangat banyak. Seperti pengecekan estimasi pemberangkatan, informasi bimbingan tentang manasik haji, jadwal keberangkatan, hak dan kewajiban jamaah haji, layanan dalam dan luar Negeri

G. Devinisi Istilah

1. Aplikasi Haji Pintar

Aplikasi ‘Haji Pintar’ sebagai pelayanan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang ditujukan kepada para calon jamaah haji yang dikembangkan oleh kantor Kementerian Agama Republik Indonesia (RI) dan bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam memberikan layanan penyelenggaraan ibadah haji mulai dari pendaftaran haji, estimasi atau perkiraan keberangkatan haji, hingga pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi.

Aplikasi ini merupakan bentuk peningkatan pelayanan yang diinovasikan sesuai dengan perkembangan zaman.

Di era globalisasi saat ini menjadikan acuan dalam kemajuan teknologi informasi. Aplikasi 'Haji Pintar' merupakan pelayanan berbasis *mobile* yang dapat digunakan oleh calon jamaah haji melalui perangkat telepon seluler mereka. Calon jamaah haji cukup menginstal aplikasi Haji Pintar di *Playstore handphone* mereka masing-masing. Aplikasi sudah sangat mudah diakses oleh para penggunanya, karena memang Kementerian Agama mengembangkan aplikasi ini sesuai dengan kemajuan teknologi saat ini. Tidak hanya itu tentunya Kementerian Agama setiap tahunnya pasti akan mengadakan evaluasi pada aplikasi ini, sehingga setiap kekurangan atau kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini bisa diperbaiki, dengan adanya evaluasi tersebut diupayakan meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah ukuran atau tingkat kepuasan yang diterima oleh pelanggan atau pengguna terhadap produk atau layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, termasuk kehandalan, responsivitas, komunikasi, kecepatan, kompetensi, empati, dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan yang baik menunjukkan bahwa produk atau layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Hal ini melibatkan kemampuan untuk memberikan

solusi yang efektif, merespon dengan cepat terhadap kebutuhan pelanggan, memberikan informasi yang jelas dan akurat, serta menunjukkan sikap yang ramah dan peduli terhadap pelanggan.

Pelayanan yang baik membuat pelanggan merasa dihargai dan puas dengan pengalaman mereka. Hal ini dapat menghasilkan loyalitas pelanggan, rekomendasi positif, dan peluang untuk meningkatkan pangsa pasar. Ketika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, citra dan reputasi perusahaan atau organisasi akan meningkat. Hal ini dapat menarik minat pelanggan potensial dan membedakan perusahaan dari pesaing. Pelayanan yang berkualitas dapat membantu mengurangi tingkat keluhan dan tingkat pergantian pelanggan. Dengan mempertahankan pelanggan yang sudah ada, perusahaan dapat menghemat biaya akuisisi pelanggan baru dan membangun hubungan jangka panjang. Pelayanan yang baik melibatkan proses yang efisien dan efektif. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan dapat mengidentifikasi dan mengatasi masalah operasional, mengurangi waktu dan biaya yang terbuang, serta meningkatkan produktivitas. Pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi dapat membangun kepercayaan antara perusahaan dan pelanggan. Pelanggan akan merasa yakin bahwa perusahaan akan memenuhi janji-janjinya dan memberikan layanan yang diharapkan.

H. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan memberi gambaran secara singkat, penulis memaparkan alur penelitian ini dengan rincian:

Bab I Pendahuluan. Pada bagian ini, penulis menuliskan beberapa poin yakni konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu, dan definisi istilah.

Bab II Kajian Pustaka. Pada bagian ini, penulis menjabarkan beberapa teori yang relevan dan yang menjadi pondasi akan penelitian ini. Adapun jelasnya, terdapat pembahasan teori mengenai moderasi beragama, proses internalisasinya, dan juga kerangka berpikir yang menjadi akhir dari bagian ini.

Bab III Metode Penelitian. Pada bagian ini, penulis mencantumkan sebagaimana mestinya ruang lingkup metode penelitian yakni jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, kehadiran peneliti. Teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, hingga pada prosedur penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian. Pada bagian ini, terdapat hasil dan paparan data yang diperoleh di lapangan. Kemudian hasil tersebut dijelaskan secara rinci oleh penulis.

Bab V Pembahasan. Pada bagian ini, terdapat pembahasan secara inti dari penulis yang menjadi jawaban akan fokus penelitian. Yang mana dalam penelitian ini terdapat proses penerapan aplikasi Haji Pintar di kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Bab VI Penutup. Pada bagian ini, terdapat ringkasan atau simpulan akan isi dari penelitian ini dengan memaparkan secara singkat hasil yang diperoleh dan sekaligus memberikan saran yang berbentuk rekomendasi dari penulis kepada pihak terkait akan penelitian ini.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pelayanan Aplikasi Haji Pintar

1. Definisi Aplikasi Haji Pintar

Aplikasi menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah penerapan dari rancangan *system* untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu¹⁵. Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada jamaah haji dalam melaksanakan ibadah haji Kantor kementerian Agama memanfaatkan teknologi informasi, dengan mengembangkan sebuah aplikasi yang dioperasikan menggunakan ponsel pintar atau *smartphone* dan diberi nama Aplikasi Haji Pintar.

Haji Pintar merupakan aplikasi yang dikembangkan Kementerian Agama untuk memberikan layanan informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji. Aplikasi ini dirilis Kantor Kementerian Agama sebenarnya menyimpan potensi yang luar biasa dalam memandu dan memberi informasi terkini tentang ibadah haji.¹⁶ Aplikasi Haji Pintar merupakan sebuah aplikasi *mobile* atau berbasis teknologi informasi yang dirancang khusus untuk mendukung persiapan dan pelaksanaan ibadah haji. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur dan informasi yang

¹⁵ Farhan Surya Fajriansyah, Strategi Komunikasi Kementerian Agama Republik Indonesia Dalam Mensosialisasikan Aplikasi “Haji Pintar”(04 oktober 2018), diakses melalui <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/42480> ,pada tanggal 16 mei 2024, pukul 17.00 WIB

¹⁶ *ibid*

membantu calon jamaah haji, petugas penyelenggara, dan pihak terkait dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan efektif.

Aplikasi Haji Pintar ini diharapkan dapat digunakan diseluruh penjuru daerah di Indonesia dan dapat digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat seperti pedesaan dan perkotaan secara menyeluruh, baik usia muda ataupun lanjut usia. Aplikasi ini juga bertujuan untuk memudahkan para calon jamaah haji dalam mencari informasi tentunya tentang ibadah haji.

Aplikasi haji pintar dinobatkan sebagai aplikasi haji terbaik dalam penyelenggaraan umrah Internasional di *Superdome*, Jeddah, Arab Saudi. Penghargaan ini diberikan langsung oleh Menteri haji dan Umrah Arab Saudi yaitu Tawfiq f Al Rabiah kepada Direktur jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Indonesia yaitu Hilman Latief¹⁷. Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi menilai pemerintah Indonesia dalam hal Kementerian Agama ini berhasil mengkoordinir jamaah haji Indonesia pada saat penyelenggaraan haji 2022 kemaren ditengah situasi pandemic Covid-19 untuk senantiasa disiplin dalam penyelenggaraan ibadah hajinya.

Aplikasi Haji Pintar dikembangkan oleh kantor Kementerian Agama sebagai bagian dari inovasi mengefektifkan pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji dengan memberikan pelayanan yang

¹⁷ Mita Apriyani, Efektivitas Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Pada Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan, diakses melalui <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/77691>, pada tanggal 16 mei 2024, pukul 19.00 WIB

mudah, murah, dan berdampak langsung bukan hanya bagi jamaah haji dan umrah melainkan masyarakat umum.

2. Prasarana Pelayanan Aplikasi Haji pintar

Pelayanan informasi yang disediakan dalam aplikasi Haji Pintar guna membantu jamaah haji dalam memacri informasi tentang haji, diantaranya:

- a. Umrah dan Haji Khusus, pelayanan yang menginformasikan tentang haji dan umrah mulai dari pendaftaran sampai selesai. Pelayanan ini meliputi : pendaftaran umrah, pendaftaran haji khusus, informasi jamaah umrah, informasi jamaah haji, penyelenggara umrah, penyelenggara haji khusus, pelimpahan porsi haji khusus, SPM umrah (Standart Pelayanan Minimal) yaitu memberikan informasi tentang pelayanan yang diperoleh jamaah umrah ketika sedang melakukan ibadah umrah di arab Saudi, SPM (Standart Pelayanan Minimal) haji khusus memberikan informasi lengkap tentang prosdur – prosedur haji khusus sampai dengan penunaian ibadah haji. Dan yang terakhir adalah pelayanan LS UHK yaitu Lembaga yang melayani sertifikasi ibadah haji dan umrah khusus.
- b. Informasi Keuangan Haji, pelayanan ini merekap semua transaksi yang telah dilakukan jamaah haji sebagai bukti tertulis. Pelayanan ini meliputi ; Informasi BPIH yaitu memberikan informasi tentang sumber - sumber dari BPIH, prosedur penetapan BPIH yaitu memberikan informasi tentang

alur atau proses dari penyampaian usulan BPIH tersebut, Informasi BIPIH yaitu menginformasikan tentang biaya yang diperlukan ketika melakukan perjalanan ibadah haji, dan yang terakhir adalah informasi daftar BPS BIPIH memberi informasi bagaimana alur daftaran BPS BIPIH dari setiap banknya.

- c. Informasi Jamaah Haji, pelayanan ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang segala sesuatu tentang ibadah haji. Jadi para pengguna bisa mengetahui:
 - a) Ekstimasi pemberangkatan, CJH bisa mengetahui ekstimasi atau jadwal pemberangkatannya dengan cara mengecek pada layanan ini kemudian memasukan nomor porsi masing – masing CJH.
 - b) Jadwal keberangkatan kloter, CJH bisa mengetahui pemberangkatan kloternya ketika sudah ditetapkan pemberangkatannya.
 - c) Informasi haji, memberikan informasi tentang jamaah haji yang sudah pasti berangkat dengan memasukan nomor paspor masing – masing jamaah haji.
 - d) Informasi pembatalan, memberikan informasi tentang CJH yang sudah melakukan proses pembatalan, seperti waktu proses pembatalan dan pencairan dana pembatalan dengan memasukan nomor porsi CJH yang telah dibatalkan.

- e) Informasi pelunasan, menginformasikan tentang transaksi yang telah dilakukan Jamaah haji mulai dari pendaftaran sampai dengan pelunasan.
- d. Informasi Pembinaan Haji, menginformasikan tentang segala kegiatan yang dilaksanakan ketika pelaksanaan ibadah haji, mulai dari informasi manasik haji, doa – doa ketika pelaksanaan haji dan umrah seperti doa selesai berihram, doa sai, doa tawaf doa ketika melihat ka'bah doa mengunting rambut ,doa ketika masuk arafah, doa wukuf, doa talbiyah, doa sampai di muzdalifahdan masih bnayak lagi selanjutnya yang terakhir jadwal lontar jumrah disini memberikan sedikit informasi tentang waktu yang dilarang bagi jamaah haji untuk melontar jumlah yaitu 10 dzulhijjah pada pukul 06.00 sampai pukul 10.30 WAS, 11 dzulhijjah mulai pukul 14.00 sampai dengan 18.00 WAS, dan 12 dzulhujjah mulau pukul 10.30 sampai dengan 14.00 WAS.
- e. Video Tutorial, pelayanan yang memberikan contoh lengkap secara langsung yakni berupa video yang bertujuan untuk memberikan arahan kepada calon jamaah haji yang masih kebingungan dengan pelaksanaan kegiatan ibadah haji, tidak sedikit calon jamaah haji yang sudah lanjut usia, oleh karena itu diberikanya pelayanan ini supaya mempermudah pengguna atau CJH yang sudah lanjut usia dalam mempraktikan dan mencontoh kegiatan apa saja yang terdapat dalam

melaksanakan ibadah haji. Tidak banyak pula orang yang mampu mempraktikkan hanya dengan mendapatkan teori tanpa adanya contoh secara langsung. Pelayanan video ini meliputi ; tutorial akomodasi, tutorial konsumsi, tutorial transportasi, tutorial penggunaan aplikasi haji pintar, tutorial manasik haji, dan tutorial pelatihan petugas.

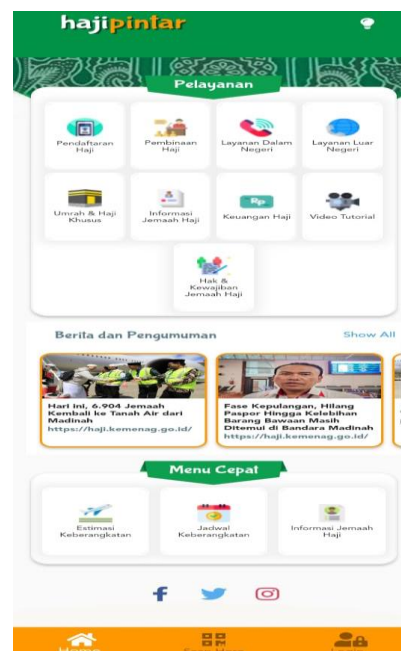
- f. Pendaftaran Haji, sesuai dengan pelayanan haji Kantor Kementrian Agama memudahkan para penggunanya atau calon jamaah haji dengan memberikan pelayanan, yaitu dapat melakukan pendaftaran secara online. Dengan begitu calon jamaah haji tidak perlu datang ke kantor Kementrian Agama, sehingga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Selain itu, aplikasi ini juga masih terdapat kendala dalam proses pendafran ini, seperti kurangnya efektifitas pengguna dalam memanfaatkan aplikasi haji pintar sehingga para pengguna masih kebingungan dalam melakukan pendaftaran haji secara online.
- g. Layanan Luar Negeri, pelayanan ini meliputi ; pelayanan akomodasi yang kita peroleh saat ibadah haji, pelayanan konsumsi jadi kita bisa mengetahui makanan apa yang akan diberikan kepada jamaah haji, pelayanan transportasi jadi memberikan segala informasi tentang transportasi yang jamaah haji gunakan selama melakukan ibadah haji seperti jenis bus yang akan dinaiki dan memberikan informasi tentang

himbauan saat akan menaiki dan turun dari transportasi, pelayanan peta akomodasi ketika berada di Makkah dan Madinah sehingga para jamaah haji tidak tersesat saat ingin keluar sendiri, pelayanan peta transportasi peta sehingga jamaah haji bisa mengetahui kearah mana saja yang akan dilewati, dan yang terakhir adalah peta Arafah dan Mina sama saja dengan pelayanan peta yang lainnya yang bertujuan agar jamaah haji tidak tersesat saat melakukan ibadah haji.

- h. Layanan Dalam Negeri, segala pelayanan yang terdapat pada Kantor Kementerian Agama. Seperti pendaftaran online maupun offline, pembatalan porsi haji, pelunasan jamaah haji, pelimpahan porsi jamaah haji yang sudah meninggal, dokumen haji yakni memberikan pengarahan bagaimana alur untuk penyerahan dokumen haji ke Kantor Kementerian Agama, rencana perjalanan haji mulai berangkat dari Indonesia sampai dengan tiba di mekkah, jadi sudah dibuatkan jadwal untuk perjalanan jamaah haji yang akan berangkat, transportasi udara, Asuransi jamaah haji yakni pemerintah memberikan tunjangan bagi jamaah haji apa bila mengalami hal – hal yang diinginkan selama dalam perjalanan ibadah haji, dan asrama haji yaitu memnginformasikan tempat yang akan dihuni oleh jamaah haji sebelum diberangkan ke Makkah. Setiap provinsi memiliki asrama haji sendiri, oleh karena itu

asrama haji akan disesuaikan dengan domisili jamaah haji tersebut.

- i. Hak dan Kewajiban Jamaah Haji, pelayanan yang memberikan segala informasi tentang hak-hak yang diperoleh jamaah haji dan kewajiban yang harus dilakukan oleh jamaah haji. Salah satu hak jamaah haji adalah mendapatkan asuransi jiwa sesuai dengan prinsip syariat, mendapatkan pelayanan khusus bagi jamaah haji yang berkebutuhan khusus, mendapat pelayanan transportasi, konsumsi, akomodasi, kesehatan, dan masih banyak lagi. Sedangkan kewajiban jamaah haji adalah membayar Biph, memenuhi persyaratan dan mematuhi ketentuan yang terdapat dalam penyelenggaraan ibadah haji, dan lain-lain.



Gambar 2.1 Layanan Aplikasi Haji Pintar

Dari gambar tersebut kita bisa mengetahui, apasaja pelayanan yang terdapat dalam aplikasi haji pintar. Seperti pendaftaran, pembinaan jamaah haji, layanan dalam negeri, sampai dengan hak dan kewajiban jamaah haji.

Dari pelayanan-pelayanan aplikasi Haji Pintar sudah cukup memadai untuk para calon jamaah haji yang ingin mencari tahu dan menggali informasi seputar ibadah haji.

3. Tujuan Aplikais Haji Pintar

Aplikasi berbasis *mobile* ini dibuat seefisien dan sepraktis mungkin, untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi seputar penyelenggaraan haji. Karena jamaah haji dari seluruh kalangan baik anak muda maupun yang sudah lanjut usia.

Pelayanan aplikasi ini hanya melalui *smartphone* dan juga memudahkan jamaah untuk menyampaikan keluhan dan saran mengenai pelayanan yang diberikan mulai dari sebelum pelaksanaan ibadah haji sampai dengan sesudah pelaksanaan ibadah haji, segala bentuk administrasi dan seluruh layanan yang terdapat dalam aplikasi haji Pintar.

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Hakikat pelayanan menurut Djafri (2018) adalah “rangkaiian proses kegiatan pelayanan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat dan berlangsung secara rutin serta berkesinambungan”.¹⁸ kegiatan proses yang dimaksud merupakan

¹⁸ Djafri, N. (2018). Manajemen Pelayanan : Berbasis Revolusi Mental. Ideas Publishing : Gorontalo. Hal. 8

hubungan kepentingan antara penerima dengan pemberi kebutuhan sehingga dapat saling menerima baik itu tanpa ada keluhan dan ketidakpuasan lainnya. Sedangkan menurut Rasyid (2000) jika dilihat dari sudut pandang pemerintahan, maka pelayanan merupakan suatu proses kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat berkaitan dengan hak – hak dasar serta hak pemberian, wujudnya dapat berupa layanan maupun jasa”.¹⁹ Mahmudi (2010) mengungkapkan “pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya pemenuhan atas kebutuhan publik serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud dalam hal ini adalah instansi pemerintahan”.²⁰ Jadi, pelayanan publik merupakan suatu kegiatan penting dalam proses bernegara, dimana fungsi pemerintah sebagai pelayanan kepada masyarakat dijalankan dengan seperangkat aturan agar dalam pelaksanaannya dapat memberikan kemudahan dalam proses administrasi sebagai wujud kepedulian negara kepada masyarakat.

Menurut Fandy Tjiptono (2014 : 268) Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta penetapan penyampainya untuk mengimbangi harapan konsumen. Definisi lain kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam Lovelock yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012:270) merupakan tingkat keunggulan

¹⁹ Rasyid. (2000). Makna Pemerintahan. Mutiara Sumber Widya : Jakarta

²⁰ Mahmudi. (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik. STIE YKPN : Jakarta.

(excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pengertian kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Supranto (2006) adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik. Kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pelayanan yaitu harapan dan dengan persepsi mereka tentang kinerja pemberi jasa²¹. Harapan pengguna jasa diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) sehingga kepuasan pengguna jasa dapat disimpulkan merupakan suatu kualitas jasa yang dapat dikatakan baik jika jasa tersebut dapat memenuhi harapan atau kebutuhan dari pengguna jasa yang akan berdampak pada kepuasan pengguna jasa. Kemudian menurut Ibrahim (2008, 22) kualitas pelayanan diposisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses, dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.²²Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi bagian yang penting karena akan menentukan kualitas pelayanan.²³ Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan pelanggan terhadap sebuah pelayanan sesuai dengan kenyataan dan apa yang mereka inginkan terhadap pelayanan tersebut. Begitu pun dalam

²¹ Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta.

²² Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media

²³ Muhibudin Wijaya Laksana, Analisis Diskripsi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Haji Pintar, E jurnal uinsgd, vol 4 no 1, 2023

sebuah Aplikasi Haji Pintar akan terus dievaluasi sehingga para calon jamaah haji atau pengguna bisa menggunakan aplikasi tersebut dengan mudah dan sesuai dengan harapan mereka.

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kotler menyatakan kepuasan pelanggan merupakan kontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisien dan produktifitas karyawan²⁴. Buttle mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau layanan atau sebagian kecil dari pengalaman itu.²⁵ Oleh karena itu, meningkatkan kepuasan pelanggan menjadi hal yang paling penting, karena dengan meningkatnya kepuasan akan berdampak baik bagi seluruh aspek, untuk memenuhi kepuasan pelanggan tentunya juga diperlukan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik akan membuat pelanggan puas berbeda halnya dengan pelayanan yang kurang baik, pelanggan akan merasa kecewa bahkan dampak buruknya pelanggan tersebut tidak akan mau kembali lagi.

²⁴ Papatungan et al, Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Kotamobagu, e jurnal, vol 3 no 2, 2022

²⁵ Francis Buttle, *Customer Relationship Management: Concept and Tools*, n.d.

Berdasarkan teori di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terletak pada pendapat atau opini konsumen terhadap suatu produk. Pelanggan merasa puas apabila mereka mendapatkan produk yang sesuai dengan keinginan atau bayangan mereka. Konsumen merasa terpenuhi dan akan selalu memakai produk baik berupa barang atau jasa yang sudah diberikan. Tidak ada lagi keraguan yang dipikirkan oleh konsumen, apabila konsumen sudah terpenuhi keinginannya.

Tidak mudah tentunya, karena berkaitan tentang pelayanan yang berbasis teknologi tetapi Kantor Kementerian Agama akan terus berusaha semaksimal mungkin untuk membuat Aplikasi Haji Pintar ini bisa dikonsumsi oleh pengguna dengan mudah, aman, nyaman, dan sebaik mungkin. Kepuasan jamaah haji menjadi indikator utama dalam mengevaluasi pelayanan aplikasi Haji Pintar. Dari kepuasan tersebut bisa disimpulkan bahwa aplikasi Haji Pintar ini sudah banyak membantu dan telah mencapai tujuannya, yaitu mempermudah calon jamaah haji untuk mendapatkan segala informasi mengenai ibadah haji.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan agar dapat menjalin sebuah ikatan hubungan yang kuat terhadap perusahaan. Setelah perusahaan bisa memiliki ikatan baik dengan pelanggan, dalam jangka Panjang memungkinkan untuk perusahaan bisa mengetahui dan memahami harapan dan kebutuhan pelanggan. Dari hal tersebut perusahaan bisa meningkatkan kepuasan

pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang baik, dan meminimalkan pengalaman pelanggan yang kurang baik.

Sedangkan kualitas pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi adalah seberapa jatuh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima²⁶. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan pendapat-pendapat pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dalam sebuah perusahaan dengan pelayanan yang mereka harapkan. Jika pelayanan yang diperoleh sesuai dengan pelayanan yang mereka harapkan, maka dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan sudah dianggap baik.

Pegawai menjadi salah satu faktor utama dalam kualitas pelayanan, pegawai yang memiliki kualitas tinggi tentunya juga akan memberikan kualitas yang baik pula. Oleh karena itu, seleksi dalam pemilihan pegawai sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan, karena pegawai yang berkualitas tentunya akan memberikan dampak yang baik bagi perusahaan itu sendiri.

Tidak hanya kualitas yang baik saja tetapi, demi memberikan pelayanan yang maksimal kepada jamaah haji supaya memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, maka pegawai harus memiliki sifat dan akhlak yang baik juga. Dengan begitu pegawai memiliki nilai plus tersendiri

²⁶ Papatungan et al, Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Kotamobagu, e jurnal, vol 3 no 2, 2022

dimata jamaah haji. Allah SWT juga sudah menjelaskannya dalam Al-Quran Surat Ali-Imran ayat 159²⁷:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ

عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ

الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.”(QS. Ali Imran:159)

Dari ayat diatas tersebut, maka diketahui bahwa jika seseorang tidak berlaku lemah lembut seperti bersikap kasar atau tidak terhadap sesama (pelanggan), maka mereka tidak akan puas terhadap apa yang kita lakukan sehingga cenderung menjauh. Hal ini berarti, bahwa memberikan perhatian terhadap sesama merupakan suatu anjuran wajib bagi mukmin. Adapun kaitannya dengan faktor yang berpengaruh. Kasmir mengatakan bahwa sumber daya manusia adalah faktor yang paling mempengaruhi.²⁸

²⁷ Arif Sulfiyanto, “Al-Quran Dan Kepuasan Pelanggan Bank Syariah (Suatu Kajian Berdasarkan Tafsir Al-Quran)” (UIN Sunan Kalijaga, 2006)

²⁸ Muhibudin Wijaya Laksana, Analisis Diskripsi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Haji Pintar, E jurnal uinsgd, vol 4 no 1, 2023

Artinya peran pegawai dalam melayani merupakan faktor utama karena pegawailah yang langsung berkomunikasi kepada pelanggan.

2. Indikator Mengukur Kepuasan Layanan

Indikator mengenai kualitas pelayanan publik mutlak diperlukan sebagai paramater apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat memuaskan mereka sebagai penerima layanan, selain itu indikator ini juga berfungsi sebagai paramater pelayanan publik yang berkualitas agar mutu dan jaminan yang diberikan oleh penyelenggara publik dapat ditingkatkan. Ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan antara lain²⁹:

- 1) Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosional, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap pelanggan bila menggunakan produk jasa dengan pelayanan tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh

²⁹ Papatungan et al, Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Kotamobagu, e jurnal, vol 3 no 2, 2022

bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas.

- 4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- 5) Biaya dan waktu, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

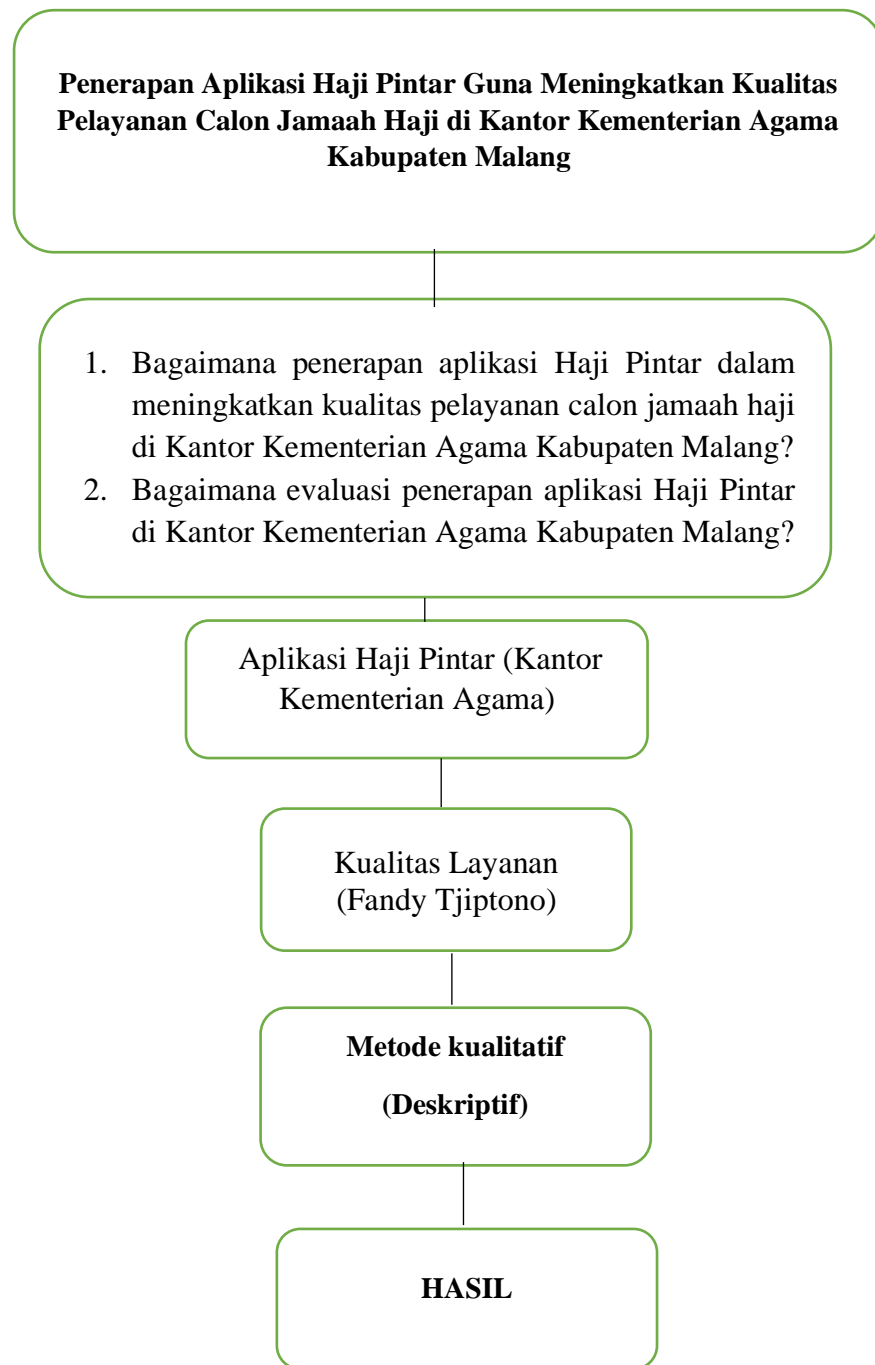
Menurut Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018) kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi, yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Ia menyatakan bahwa persepsi konsumen maupun pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi baik atau buruknya kualitas pelayanan, sehingga terdapat hubungan antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kualitas jasa, yaitu³⁰:

- a. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

³⁰ Elfian & Prasetio Ariwibowo. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bis TransJakarta Di Terminal Kampung Melayu. Universitas PGRI, Jakarta

- b. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (assurance), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan konsumen dan kepuasan konsumen.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

C. Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Orisinalitas Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, karena bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam tentang penerapan Aplikasi Haji Pintar dan dampak, obyek penelitian secara demikian. Kemudian, dengan menggunakan informasi yang diperoleh di lapangan, hasil penelitian tersebut dituangkan dalam bentuk narasi tanpa modifikasi untuk memproses data dan dianalisis sebagai satu kesatuan yang utuh. Metode penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menggunakan analisis yang didasarkan pada teori sedemikian rupa sehingga fokus penelitian sesuai dengan fakta-fakta yang diperoleh dalam penelitian lapangan. Pendekatan kualitatif ini sifatnya menjelaskan kondisi yang ada dan masalah-masalah yang ada di lingkungan yang akan di teliti,³¹ maka ranah pendekatan ini menggunakan proses mengkaji pendapat dari para partisipan yang sifatnya interaktif dan fleksibel yang salah satu caranya dengan wawancara.

Paradigma kualitatif meyakini bahwa masyarakat terdapat keteraturan. Keteraturan ini terbentuk secara alami, sehingga tugas penelitian adalah menemukan keteraturan itu berdasarkan teori yang telah ada. Oleh karenanya, hakikat penelitian kualitatif adalah suatu

³¹ Halim Halim And Haidir Haidirr, Penelitian Pendidikan, Kencana, Vol. 1, 2019, Hal. 28.

kegiatan sistematis untuk menemukan teori dari kancah, bukan untuk menguji teori atau hipotesis. Hal tersebut juga selaras dengan yang disampaikan oleh Sugiyono, bahwa penelitian kualitatif dilakukan oleh peneliti yang menjadi instrumen kunci dan meneliti keadaan objek secara alamiah.³²

Penelitian kualitatif lebih banyak mementingkan segi proses dari hasil. Hal ini disebabkan oleh hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas apabila diamati dengan proses. Dari defenisi di atas tentang penelitian kualitatif, dapat di simpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat humanistic (kemanusiaan) yang mengedepankan proses daripada hasil dalam hal-hal yang bersifat sosial. Sehingga data yang diteliti akan memberikan gambaran dan melukiskan realitas sosial dengan jelas.³³ Pendekatan kualitatif ini, memiliki struktur observasi, sehingga peneliti bisa beradaptasi dengan situasi dan keadaan yang berubah selama pelaksanaan penelitian untuk memperoleh informasi yang lebih dalam. Pendekatan ini juga bersifat tanpa mengubah haji, sehingga data atau informasi yang diperoleh itu bisa dibuktikan dan informasi yang didapat tentang kondisi alamiah pelaayanan haji dengan kondisi saat ini.

Keterangan diatas sesuai dengan kondisi calon jamaah haji yang terdiri dari beberapa perbedaan kalangan. Perbedaan yang terdapat

³² Abdussamad, Metode Penelitian Kualitatif. Op. Cit, hal. 80.

³³ Syafaruddin Syafaruddin et al., Panduan Penulisan Skripsi, ed. Asrul Asrul and Amiruddin Siahaan, 2013, hal. 12

dalam jamaah haji dilingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang diteliti secara alami oleh peneliti tanpa adanya ikut campur tangan orang-orang yang tidak berkepentingan dalam proses pengumpulan data dan informasi unruk skripsi “Penerapan Aplikasi Haji pintar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang”, yakni:

1. Hubungan emosional yang sangat dekat dengan subjek yang di teliti, karena di tuntutan partisipasi penuh dari peneliti.
2. Data penelitian diperoleh secara langsung berdasarkan kegiatan observasi yang mendalam, wawancara langsung, serta sru di dokumentasi yang mendukung kegiatan penelitian.
3. Untuk mendapatkan data yang akurat, peneliti terlibat secara langsung di dalam proses penelitian ini.
4. Akurasi data lebih terjamin karena langsung di dapat dari informan tanpa campur tangan pihak-pihak lain yang tidak berkepentingan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yakni lokasi yang menjadi tempat pengambilan data penelitian dan tempat yang digunakan sebagai proses penelitian tersebut. Pemilihan tempat telah disesuaikan dengan kriteria penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini dilaksanakan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, lebih tepatnya berada di Jl. Kolonel Sugiono No. 266, Gadang, Kecamatan Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65149.

Yang terletak dipingir jalan raya dan ditengah Kabupaten malang, dekat dengan pemukiman warga dan pasar induk Gadang. Sehingga, sering terjadi kemacetan. Tetapi akses ke Kantor Kementerian Agama ini sudah cukup nyaman, di dalam nya terdapat bebrapa pohon yang membuat Kantor ini terasa sejuk. Dan warna bangunan yang hijau menambah asken sejuk. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui situasi dan keadaan yang dipilih, yaitu menggali informasi mengenai implemmentasi penerapan aplikasi Haji Pintar dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon jamaah haji.

Penelitian akan dilakukan secara mendalam dan terperinci. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan akurasi data, dan menghindari data-data yang sebenarnya tidak terjadi dilokasi penelitian. Untuk mendapatkan data yang akurat, peneliti berada selalu di lokasi, agar setiap saat mendapatkan data yang lebih alamiah dan lebih akurat sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti.

C. Kehadiran Peneliti

Peneliti merupakan bagian atau instrumen penting dalam penelitian. Dengan adanya peneliti akan memudahkan dalam proses mengumpulkan, menafsirkan, dan mengolah data yang ada. Sehingga dengan adanya alat bantu yang canggih pun tetap akan memerlukan peneliti untuk seseorang yang mengoperasikannya. Kehadiran peneliti dalam penelitian ini juga penting dalam mendedapatkan data penelitian. Dimana peneliti bisa langsung terjun ke lapangan untuk memperoleh data primer sebanyak dan seakurat mungkin. Dalam penelitian lapangan, kehadiran peneliti

menjadi kunci keberhasilan penelitian untuk melihat secara langsung proses pelaksanaan pelayanan aplikasi haji Pintar di Kantor Kemneterian Agama. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan baik, teliti dan serius untuk mengumpulkan informasi benar-benar relevan dan terjamin kebenarannya.³⁴

Di satu sisi, penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif yang mengharuskan peneliti langsung ke lokasi penelitian guna mengecek sendiri mengenai kondisi yang ada di lokasi penelitian. Selain itu, peneliti yang menggunakan pendekatan kualitatif juga bertugas untuk menentukan fokus penelitian, informan yang digunakan sebagai sumber data, mengumpulkan data, meneliti kualitas data, analisis data, hingga menarik kesimpulan mengenai proses yang telah dilakukannya.³⁵ Dalam penelitian ini terjadinya hubungan harmonis yang mendalam antara peneliti dengan informan atau pihak yang diteliti, sehingga terjadi arus bebas dan keterusterangan dalam komunikasi informasi yang berlangsung, tanpa kecurigaan apapun dan tanpa upaya untung saling menutup diri. Sebab satu sama lain tidak saling kenal. Hal ini jelas akan dialami bahwa proses kehadiran peneliti terasa asing di Kantor Kemneterian Agama Kabupaten Malang. Kesempatan ini peneliti gunakan agar informan tidak lagi hanya merespon pertanyaan yang diajukan peneliti, tetapi juga bersama-sama mengidentifikasi hal-hal yang diperlukan peneliti.

³⁴ Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung, n.d.), 2021, Hal 27.

³⁵ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, Ed. Patta Rapnna, 2021, hal. 38.

D. Sumber data

Disampaikan oleh Lofland mengenai sumber data yakni “Berbentuk kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.” Data dalam penelitian ini berupa informasi atau fakta yang diperoleh melalui pengamatan dan penelitian lapangan yang disajikan dalam bentuk uraian deskriptif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Sumber data diperoleh langsung dari lapangan, yaitu lokasi penelitian atau objek penelitian. Sumber data primer disini adalah sumber data pertama dimana sebuah data dihasilkan.³⁶ Data utama yang mengambilnya secara langsung melalui proses wawancara dari sumber penelitian, hasil observasi, dan dokumentasi yang terkait. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dan jamaah haji Kabupaten Malang. Melalui wawancara serta melakukan observasi langsung ke lapangan lokasi penelitian.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan

³⁶ Koentjaraningrat, *Metodologi Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia Utama, 1990). Hal. 129.

penelitian dari sumber yang ada. Data sekunder berfungsi untuk melengkapi data utama. Seperti dokumen-dokumen tertulis dari subjek yang diteliti yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi terkait dengan objek penelitian. Sumber data sekunder ini biasanya data yang diambil dari buku, jurnal, web atau laporan penelitian sebelumnya. Data-data lain yang diperoleh dilapangan dan dapat menjadi sumber informasi dari objek penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah proses pengumpulan data di lapangan yang dilakukan pada saat kegiatan sedang berlangsung atau pengamatan terhadap proses tersebut sedang berlangsung. Proses ini dilakukan dengan mengamati subjek, kemudian hasil pengamatan tersebut dicatat sebagaimana mestinya. Menurut para ahli observasi adalah pengamatan secara sistematis, logis, objektif, dan rasional mengenai berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu.³⁷ Secara umum, observasi atau pengamatan adalah setiap kegiatan untuk melakukan pengukuran. Selain itu

³⁷ Zainul Arifin. 2009. *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: Rosda. hal. 153.

disampaikan juga oleh Marshall bahwa “Melalui observasi peneliti dapat mempelajari tentang perilaku dan arti yang terdapat pada perilaku tersebut.” Observasi menjadi sebuah kegiatan mengamati akan kejadian-kejadian yang ada di lapangan. Dalam teori mengenai observasi, terdapat tiga jenis observasi diantaranya yakni observasi partisipasi, eksperimental, dan sistematis.³⁸ Adapun penelitian ini menggunakan observasi sistematis, yang mempersiapkan secara sistematis mengenai apa yang akan di observasi dan juga memperhatikan rambu-rambu pengamatan.

Observasi dilakukan dengan mengamati pegawai yang melayani jamaah, baik saat konsultasi maupun saat pendaftaran haji. Selain itu, peneliti melakukan observasi pada berkas haji. Penulis melakukan penelitian dengan mengamati dan mencatat secara langsung segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah yang berkaitan dengan manajemen pelayanan dalam kepuasan pelanggan melalui penerapan aplikasi Haji Pintar guna meningkatkan pelayanan calon jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

2. Wawancara

Disampaikan oleh Estenberg bahwa “Wawancara adalah perjumpaan antara dua orang untuk menukarkan informasi serta pikiran melalui proses tanya jawab sehingga mendapatkan arti

³⁸ Arikunto Suharsimi, “Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik” 2006 (N.D.): hal. 147

akan sebuah topik tertentu.” Adapun dalam penelitian ini menggunakan wawancara secara terstruktur, yang mana peneliti telah menyiapkan beberapa pertanyaan yang akan disampaikan kepada narasumber.³⁹ Wawancara adalah teknik pengumpulan data dimana pewawancara mengajukan pertanyaan kepada responden sehubungan dengan pengumpulan data. Wawancara dilakukan untuk mengetahui jawaban terkait suatu permasalahan secara mendalam. Wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan secara lisan oleh peneliti kepada responden yang diyakini memiliki pengetahuan tentang subjek penelitian untuk memperoleh informasi. Secara sederhana, wawancara merupakan suatu kegiatan tanya jawab yang dilakukan antara pewawancara dengan narasumber untuk meminta keterangan atau pendapat tentang suatu hal. Wawancara menjadi sarana untuk mempertemukan dua orang dengan harapan adanya pertukaran informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam satu topik tertentu.

Wawancara penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam dan dilakukan dengan mengajukan sejumlah pernyataan kepada narasumber yang bersifat menguji kemampuan dan tidak menyulitkan subyek penelitian serta memberi keleluasan untuk mengatakan keinginan dan harapan mereka. Jenis wawancara ini tidak terstruktur, yang membuatnya mudah

³⁹ *ibid*

peneliti untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Selain itu juga dapat mempererat interaksi antara peneliti dan narasumber. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses wawancara selama 4 hari yakni pada tanggal 11 Desember 2023-13 Desember 2023 dan pada tanggal 29 Januari 2024.

Pengambilan sampel yang didasarkan pada kriteria 3M, yaitu mengetahui, memahami, dan mengalami. Adapun Subjek dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kepala Seksi, Abd Salam, S. Ag, M. Sy selaku kasi di penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.
2. Staff, Romdloni Suryono, S.H selaku staff di Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
3. Staff, Muh. Nurdianto Rahmaddien, S.H sebagai staff di penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
4. Calon jama'aha haji dan jama'ah haji, sebagai sumber penerima layanan di Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Tabel 3.1 Daftar Nama Calon Jamaah Haji

No	Nama	Pendidikan	Tahun daftar haji	Keterangan
1.	Anggi Pangestutik	SI	2011	Jamaah haji reguler lunas tunda 2023, yang akan berangkat 2024
2.	Luqmanul Hakim	SMA	2019	Calon jamaah haji khusus yang akan berangkat 2024

3.	Robiatul	S2	2020	Jamaah haji reguler pendaftaran 2020
4.	Layinatul	SMA	2024	Jamaah haji reguler pendaftaran online 2024
5.	Stabitah Shabrina	SMA	2011	Jamaah haji yang sudah berangkat 2023

Adapaun alat-alat wawancara yang digunakan atau dipersiapkan untuk mempermudah melakukan wawancara yaitu:

- a. Buku catatan berfungsi untuk menulis hal-hal apa saja yang penting dalam wawancara agar tidak lupa bahkan hilang.
- b. Taperecorder (alat perekam) berfungsi untuk mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data dengan cara merekam suara maupun dalam bentuk video. Misalnya, ketika wawancara peneliti bisa mendapatkan narasi detail melalui transkrip apabila wawancara direkam.
- c. Camera berfungsi untuk memotret gambar yang dianggap perlu, seperti gambar sekolah, kegiatan guru di sekolah, siswa-siswi dalam keadaan belajar. Aktivitas siswa-siswi di sekolah.

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan teknik pengumpulan data yang mengumpulkan dan menganalisis data, baik berupa dokumen tertulis maupun gambar. Metode ini bertujuan untuk memperoleh

informasi terkait dengan masalah yang diteliti, seperti foto kegiatan proses pelayanan siskohat, dokumen alur proses pelayanan di kantor, data transkrip atau hasil wawancara, WhatsApp, Instagram, dan informasi lain yang diambil dari website resmi Kementerian Agama Kabupaten Malang. Dokumen lain yang diperoleh adalah informasi pegawai, informasi sarana dan prasarana dan SOP Pelayanan.

Dokumentasi ini merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Studi dokumentasi, peneliti mencari data berupa arsip, dokumen penting, atau hal-hal lain secara tertulis yang dipandang mendukung keabsahan data penelitian studi dokumen dilakukan dengan melihat arsip-arsip di Kantor Kemneterian Agama Kabupaten Malang

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah selanjutnya dalam pengolahan bahan hasil penelitian, dimana informasi yang diperoleh diolah dan digunakan sedemikian rupa sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan tentang permasalahan yang timbul dalam pembuatan hasil penelitian tersebut. Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini sesuai dengan data dari lapangan dikumpulkan dan disusun secara sistematis, pada langkah selanjutnya penulis menganalisis data.

Menganalisis data, penulis menggunakan metode analisis data deskriptif, di mana penulis terlebih dahulu menguraikan semua

informasi yang diperoleh dari pengamatan, kemudian menganalisisnya berdasarkan hasil wawancara dan sumber tertulis.⁴⁰ Menganalisis data dalam penelitian merupakan kegiatan yang sangat penting yang membutuhkan ketelitian dan kritik dari peneliti. Adapun menurut Miles dan Huberman yang diambil oleh Emzir, ada tiga macam analisis data kualitatif, yaitu sebagai berikut:⁴¹

1. Kondensasi Data

Kondensasi data dilakukan dengan cara menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan hasil penelitian lapangan. Dalam melakukan proses kondensasi data tentunya ada tatacara yang harus dilakukan. Proses seleksi data dilakukan dengan cara menentukan pokok permasalahan, setelah itu data atau informasi yang diperoleh dikumpulkan dan dianalisis sebagai bahan memperkuat hasil penelitian yang dilakukan. Kondensasi data dilakukan dengan tujuan memilih dan memilih data yang tidak sesuai dengan tema penelitian. Sehingga peneliti lebih mudah dalam mencari informasi sesuai dengan tem yang diteliti.⁴² Sebelum melakukan kondensasi langkah yang dilakukan adalah mempertajam analisis, mengklasifikasikan atau mengkategorikan setiap masalah

⁴⁰ Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007).

⁴¹ M, Miles. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. 3rd. Thousand Oaks, CA: Sage.

⁴² Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data* (Jakarta: Raja Grafindo, 2012).

dengan deskripsi singkat, memberikan petunjuk, menghilangkan informasi yang tidak perlu, dan mengatur informasi sedemikian rupa sehingga dapat diakses dan ditinjau.⁴³ Setelah proses tersebut peneliti melakukan kondensasi terhadap informasi yang diperoleh. Sehingga menjadi informasi yang baik dan bersifat alamiah sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan.

2. Penyajian Data

Dalam penyajian data penelitian kualitatif bisa berbentuk bagan, uraian singkat, dan sejenisnya. Tetapi dalam realitanya banyak peneliti yang menggunakan bentuk teks naratif dalam menyajikan data yang diperoleh. Dengan ini, peneliti akan lebih mudah melakukan langkah selanjutnya mengenai penelitian yang dilakukan. Kemudian langkah selanjutnya dalam penyajian data adalah model data, yaitu kumpulan informasi terstruktur yang dapat digunakan untuk menggambarkan gambaran akhir dan mengambil tindakan. Penyajian informasi berfungsi untuk meningkatkan pemahaman dan analisis penyajian data.⁴⁴ Sehingga peneliti dapat dengan mudah untuk menarik data-data yang diperoleh menjadi sebuah kesimpulan.

⁴³ Etta Mamang Sangaji, *Metodologi Penelitian, Pendekatan Praktis Dalam Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2010).

⁴⁴ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Bumi Aksara, 2022).

3. Kesimpulan

Dalam penelitian kualitatif, proses analisis data saat penarikan kesimpulan sifatnya masih bisa berubah dan temporer selama ditemukan bukti yang kuat. Namun kesimpulan di awal bisa dikatakan kredibel apabila saat peneliti ke lapangan lagi untuk mengambil data kemudian mendapatkan data yang valid dan juga konsisten. Adapun menarik kesimpulan yaitu sebuah hasil penelitian yang menurut penganalisis merupakan data jawaban dari fokus penelitian. Penyajian kesimpulan data sebagai objek penelitian deskriptif dan pedoman penelitian. Setelah mengkaji serta memahami dari berbagai sumber data, maka selanjutnya akan ditarik kesimpulan.

G. Pemeriksaan Keabsahan Data

Saat mengumpulkan data, data yang diterima perlu menjalani proses validasi. Oleh karena itu, peneliti harus mewaspadaikan data yang tidak relevan untuk menguji data menggunakan kredibilitas data yaitu triangulasi, *kredibilitas*, *dependabilitas* dan *conformabilitas*.

1. Triangulasi Triangulasi adalah teknik pengecekan keabsahan data yang menggabungkan teknik pengumpulan data dengan sumber data yang ada.⁴⁵ Triangulasi yang digunakan oleh peneliti, diantaranya:

1. Triangulasi Sumber Data

⁴⁵ Ghony, Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2012, hal. 10.

Metode ini digunakan untuk membandingkan data yang diperoleh dari wawancara, antara informan primer dan informan sekunder. Informasi yang diperoleh kemudian dideskripsikan, tergantung mana yang berbeda atau dianalisis untuk memberikan informasi yang lebih rinci dan mengambil kesimpulan.

2. Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara secara *flaksibel*, dimana informan memiliki waktu yang luang. Sehingga, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

3. Triangulasi Teknik (Metode)

Triangulasi teknik dilakukan dengan menguji kredibilitas informasi dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Triangulasi dari dokumentasi dilakukan dengan membandingkan informasi dari dokumen atau buku satu dengan buku yang lain, sehingga peneliti mengambil salah satu dokumen yang mewakili seluruh dokumen yang diambil.

2. Kredibilitas (validitas internal)

Hall dan Stevens (1991) mengungkapkan hal yang sama bahwa untuk memperoleh validitas internal atau kredibilitas yang tinggi terhadap data yang dihasilkan, peneliti harus melakukan aktivitas-aktivitas antara lain membina hubungan yang mendalam, mengakrabkan diri dengan setting penelitian, dan memiliki sensitivitas yang kuat terhadap bahasa dan gaya hidup para partisipannya.⁴⁶ Oleh karena itu hasil penelitian dilakukan berbagai cara, diantaranya:

- a. Peneliti lebih banyak mencari dan mengumpulkan informasi dilapangan.
- b. Melibatkan seluruh Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia dalam mencari informasi, memberikan masukan, memberi kritik dan saran dalam proses penelitian.
- c. Pengamatan secara terus menerus dan berskala, untuk membandingkan dan melihat kebenaran data informasi yang diperoleh dengan sumber data yang lainya.
- d. Mengecek kembali hasil data informasi yang diperoleh untuk memperbaiki dan memberikan tambahan terkait dengan kekeliruan data informasi yang dibutuhkan peneliti.

⁴⁶ Yati Afiyanti, Validitas Dan Reliabilitas Dalam Penelitian Kualitatif, JKI (jurnal keperawatan Indonesia, vol 12 no.02, Hal.3, 2008

3. *Dependability*

Dependability disebut juga dengan reliabilitas. Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang *dependability* atau reliabilitas adalah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya bisa dimulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

4. *Confirmability*

Melakukan uji konfirmabilitas dalam penelitian kualitatif dengan uji dependabilitas, sehingga pengujianya dapat dilakukan secara bersamaan titik menguji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan, dalam arti bahwa bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang

dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmabilitas. Dalam penelitian ini untuk menjaga objektivitas meneliti dilakukan melalui pengamatan secara tekun, metode pengumpulan data yang bervariasi, analisis data sesuai dengan konteksnya, serta melakukan analisis data secara kritis dengan berbagai persepsi diharapkan dapat ditemukan data yang sesuai dan dapat dipercaya.

Validitas atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggung jawabkan.⁴⁷

⁴⁷ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D (Bandung: Elfabeta, 2007), hal 273- 276.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Profil Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis

Peneliti melakukan penelitian dan mendapatkan data mengenai deskripsi lokasi ketika sedang melakukan observasi lapangan. Lokasi penelitian peneliti berada di bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malang, yang terletak dan beralamat di Jalan Kolonel Sugiono No. 266, Gadang, Kecamatan Sukun, Kota Malang, Jawa Timur dengan kode pos 65149. Kementerian Agama Kabupaten Malang didirikan pada tahun 1946, Kemenag Kabupaten Malang merupakan Kantor pemerintah yang mengurus Sub Bagian Tata Usaha, Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Penyelenggara Syariah, Pendidikan Agama Islam dan Keagamaan Islam, Bimbingan Masyarakat Islam, dan Pendidikan Madrasah.⁴⁸

2. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Malang

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang merupakan unifikasi atau penyatuan dari beberapa instansi yang pada waktu itu Kantor Departemen Agama Kabupaten Malang di daerah Tingkat II Kabupaten yang daerah yuridiksinya meliputi Kabupaten dan Kotamadya Malang. Untuk meningkatkan daya guna dan wujud kesatuan instansi-instansi Departemen Agama di daerah, dengan penghapusan tugas-tugas administratif pada Direktorat-direktorat, Jawatan-jawatan

⁴⁸ <https://malang.kemenag.go.id/>, Diakses pada 5 januari 2024, pada pukul 12.05 WIB

dan dinas-dinas serta untuk memusatkannya pada Direktorat Jenderal, perwakilan provinsi dan perwakilan Kabupaten, maka diterbitkan Keputusan Menteri Agama No. 26 tahun 1972 yang antara lain menetapkan adanya perwakilan Departemen Agama Kabupaten atau Kotamadya Malang. Pada tahun 2010 dikeluarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 1 Tentang perubahan penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama sehingga menjadi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Kementerian Agama Kabupaten Malang (disingkat Kemenag Kabupaten Malang, dahulu Departemen Agama Kabupaten Malang, disingkat Depag Kabupaten Malang) adalah Kementerian dalam Pemerintah Indonesia yang membidangi urusan agama. Kementerian Agama dipimpin oleh seorang Kepala Kementerian Agama Kabupaten Malang (KaKemenag Kab Malang) yang dijabat oleh Drs. Sahid, M.M.

Kementerian Agama mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang keagamaan dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Dalam melaksanakan tugas, Kementerian Agama menyelenggarakan fungsi perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang keagamaan, pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggungjawab Kementerian Agama, pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Agama, Pelaksanaan bimbingan teknis dan *supervise* atas pelaksanaan urusan Kementerian Agama di daerah, juga pelaksanaan

kegiatan teknis yang berskala nasional, dan pelaksanaan kegiatan teknis dari pusat sampai ke daerah .⁴⁹

3. Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Malang yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, dan Sejahtera Lahir Batin dalam rangka Mewujudkan Kabupaten Malang yang MADEP, MANTEB, MANETEP.⁵⁰

4. Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Kementerian Agama Kabupaten Malang memiliki Misi, yaitu “Meningkatkan kualitas pembinaan kehidupan beragama di Kabupaten Malang, meningkatkan kualitas pembinaan wawasan keagamaan, meningkatkan kualitas pembinaan toleransi dalam kehidupan beragama, meningkatkan kualitas pembinaan sesama dan antar umat di Kabupaten Malang, meningkatkan kualitas penyelenggaraan RA, madrasah, pendidikan agama dan pendidikan keagamaan di Kabupaten Malang, meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, mewujudkan tatakelola pemerintahan yang professional, integritas, bersih dan melayani”.

5. Tugas dan Fungsi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Penyelenggaraan bidang Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malang mempunyai tugas bertugas melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan,

⁴⁹ Siti Mazidah, *Manajemen Pembiayaan Bantuan Operasional Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pondok Pesantren Di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang*, (2018), Hal. 59-60

⁵⁰ <https://malang.kemenag.go.id/>, Diakses pada 5 Januari 2024

bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Sedangkan fungsi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, yaitu menyiapkan bahan perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan haji dan umrah, bimbingan teknis dan supervise di bidang pendaftaran, dokumen haji, transportasi, perlengkapan, akomodasi haji regular, bina haji regular, advokasi haji, bina penyelenggaraan umrah dan haji khusus, serta administrasi dana haji dan sistem informasi haji dan umrah, serta mengkoordinasi pelayanan di asrama haji, dan mengevaluasi, penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Dengan demikian fungsi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah (PHU) menangani semua tentang pelayanan haji.⁵¹

⁵¹ <https://dki.kemenag.go.id/tugas-dan-fungsi-bidang-penyelenggaraan-haji-dan-umrah>, diakses pada 5 Januari, pukul 12.50 WIB

6. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor kementerian Agama
Kabupaten Malang**

Dari gambar diatas, menjelaskan tentang susunan struktur organisasi kepegawaian pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Yang dipimpin oleh bapak Drs, SAHUD, M.M. Kasubag TU bapak Sonhaji, S. Ag.MH, dan beberapa kepala seksie lainnya yang terdapat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Salah satu seksie yang terdapat disana adalah seksie Pusat Layanan Haji dan Umrah (PLHUT) yang dipimpin oleh bapak ABD. Salam, S.Ag. M.Ag.

7. Pelayanan Aplikasi Haji Pintar

Aplikasi Haji Pintar memiliki beberapa menu pelayanan yang disa diakses diantaranya adalah:

1. Pendaftaran Haji Online

Jamaah haji dapat melakukan pendaftaran porsi haji secara online sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang

telah ditentukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, seperti meng upload KTP, BIPIH, Kartu Keluarga, Ijazah/Akte/Buku Nikah, Buku Tabungan, dan yang perlu digaris bawah ii mengupload foto selvie dengan menampakan muka 80% dengan background putih polos tanpa menggunakan aksesoris apapun.

2. Pembinaan Haji

Pelayanan yang memfokuskan pada tata cara ibadah haji. Karena sebagian besar jamaah haji masih awam dan masih pertama kali melakukan ibadah haji sehingga, layanan ini diberikan guna memudahkan jamaah untuk belajar dan mengaplikasikan tatacara ibadah haji secara mandiri. Didalam menu ini jamaah haji dapat melihat informasi tentang manasik haji, doa-doa saat beribadah haji sudah ada semua pada menu ini, dan ada jadwal lontar jumroh.

3. Layanan Dalam Negeri

Dalam menu ini kita bisa mengecek beberapa informasi mengenai administrasi haji, seperti kataccara dan syarat-syarat pendaftaran haji online, pembatalah porsi online, mekanisme pelunasan haji, mekanisme dan syarat pelimpahan porsi haji, *step by step* mengelola dokumen jamaah haji, rencana perjalanan haji mulai dari berangkat sampai pulang ke Indonesia, data transportasi, informasi

klim asuransi, dan informasi asrama haji di seluruh Indonesia.

4. Layanan Luar Negeri

Pelayanan ini jamaah haji bisa mengetahui tentang akomodasi dan informasinya yang akan mereka dapat saat di Arab Saudi, jamaah juga bisa mengetahui apa saja yang akan mereka konsumsi setiap harinya dan ada himbauanya, informasi transportasi ketika mereka berada di Makkah atau Madina, jamaah juga bisa melihat pada akomodasi dan transportasi di Makkah dan Madina, dan yang terakhir adalah peta Arafah dan Mina yang dapat dilihat juga pada menu ini.

5. Umrah dan Haji khusus

Pada menu ini jamaah haji dapat mengetahui informasi tentang segala bentuk tatacara haji khusus dan umrah, administrasi haji khusus dan umrah, sampai dengan lembaga sertifikasi ibadah haji khusus dan umrah (Biro perjalanan yang sudah mendapatkan izin dari Kementerian Agama untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah haji dan umrah khusus).

6. Informasi jamaah haji

Dalam menu ini, beberapa yang dapat diakses antara lain Estimasi pemberangkatan, jadwal keberangkatan kloter

(bagi jamaah yang berangkat haji), informasi haji, informasi pembatalan, dan informasi pelunasan.

7. Keuangan Haji

Memberikan informasi tentang rincian biaya yang dikeluarkan oleh jamaah haji. Transaksi pada saat pendaftaran haji sampai berangkat haji, transaksi pembatalan porsi haji, informasi dan prosedur BIPIH.

8. Video Tutorial

Menu ini memberikan segala bentuk tatacara dalam beribadah haji, mulai dari tutorial akomodasi, konsumsi, transportasi, penggunaan aplikasi Haji Pintar, manasi haji dan umrah, dan tutorial pelatihan petugas haji. Layanan ini terkoneksi langsung dengan aplikasi *youtube* sehingga jamaah haji bisa melihat secara langsung praktik-praktik pada saat beribadah haji.

9. Hak dan Kewajiban Jamaah Haji

Menginformasikan tentang segala bentuk hak-hak jamaah haji baik saat beribadah haji maupun hak administrasi dan kewajiban-kewajiban jamaah Haji tersebut menyangkut tentang administrasi haji.

B. Penaparan Data Hasil Penelitian

1. Penerapan Aplikasi Haji Pintar Untuk Meningkatkan Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, adanya penerapan aplikasi Haji Pintar memiliki tujuan utama untuk memberikan kepuasan kepada calon jama'ah haji. Dengan adanya aplikasi Haji Pintar, calon jama'ah haji dapat memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi terkait keberangkatan haji dan melakukan pengurusan pembatalan haji.

Perubahan dan pengembangan aplikasi Haji Pintar disesuaikan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, Kementerian Agama pusat bertanggung jawab dalam merancang, mengubah, dan mendesain aplikasi Haji Pintar, sementara Kementerian Agama Kabupaten Malang bertugas melaksanakan sistem tersebut. Aplikasi Haji Pintar tidak disosialisasikan kepada masyarakat umum. Walaupun aplikasi Haji Pintar ditujukan untuk masyarakat umum, penggunanya tetap pegawai yang ada di seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Menu-menu dalam aplikasi Haji Pintar mengalami perubahan dan inovasi seiring berjalannya waktu. Misalnya, beberapa menu yang awalnya tidak ada seperti menu pembatalan haji, telah ditambahkan untuk memenuhi kebutuhan calon jama'ah haji. Kemungkinan besar, dimasa depan juga akan ada penambahan menu-menu baru sesuai

dengan perkembangan dan tuntutan masyarakat. Dengan demikian, hasil wawancara ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Haji Pintar bertujuan untuk meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji dengan memberikan akses mudah dan informasi yang relevan.

Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang mempunyai tugas melayani dalam bidang haji. Seiring dengan perkembangan, tuntutan pelayanan pada masyarakat yang semakin kompleks, perlu terus ditingkatkan kualitas kinerja pelayanan kepada masyarakat. Baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) akan menentukan citra Kementerian Agama Kabupaten Malang di masyarakat, karena dengan semakin baiknya pelayanan, maka kepuasan dan kepercayaan akan dapat diwujudkan. Dalam hal ini penerapan aplikasi Haji Pintar yang diberikan menentukan kepuasan calon jama'ah haji dan menciptakan kualitas pelayanan. Pernyataan ini sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Romdloni Suryono selaku pegawai di Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang sebagai berikut:

“Aplikasi Haji Pintar merupakan database yang terkait dengan pendaftaran haji, dan data- data yang lain. Kaitannya dengan kepuasan calon jama'ah haji, misalnya calon jama'ah haji mau mengecek keberangkatan, terkait dengan pengajuan pembatalan haji (pengembalian BPIH) sehingga berfungsi m emberikan kepuasan kepada calon jama'ah haji.”⁵²

⁵² Hasil wawancara dengan pegawai Romdloni Suryono, Penyelenggara Haji dan Umrah, 05 januari 2024, Pukul 13.14 WIB

Dengan beberapa layanan aplikasi Haji pintar menghasilkan nilai kepuasan dari pengguna atau jamaah haji sendiri. Dengan kepuasan tersebut bisa menjadi evaluasi bagi Kementerian Agama, apakah aplikasi ini sudah efektif dan efisien atau belum.

Haji Pintar adalah sistem yang menggabungkan dan mengelola semua aspek terkait proses haji. Aplikasi Haji Pintar ini memberikan manfaat seperti efisiensi, ketepatan, dan kenyamanan bagi calon jama'ah haji. Dengan menggunakan Aplikasi Haji Pintar pelayanan dapat menjadi lebih efektif dan efisien, yang pada akhirnya mencapai hasil yang baik dan memberikan kepuasan kepada calon jama'ah haji. Perntaan ini sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Muh. Nurdianto selaku pegawai di Penyelenggaraan Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) sebagai berikut:

” Ya pasti, yang pertama dari segi efisiensi, contohnya pendaftaran haji bisa online, orang daftar tidak perlu datang ke kemenag, cukup melalui aplikasi Haji Pintar yang tersambung dengan siskohat. Kemudian data-data dan berkas tidak sebanyak dulu, contohnya cetak berkas validasi atau cetak BPIH bisa disimpan di siskohat dan tidak perlu cetak banyak. Sedangkan efektivitasnya, ya jelas memudahkan masyarakat yang mau daftar haji, melalui aplikasi tersebut dan tidak perlu bolak-balik ke kemenag.”⁵³

Hal tersebut selaras dengan pernyataan ibu Layinatul, salah seorang pendaftar haji secara online melalui aplikasi Haji Pintar pada tahun 2024 Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Wawancara ini dilakukan pada saat ibu layinatul datang ke Kantor Kementerian Agama

⁵³ Hasil wawancara dengan pegawai Muh. Nurdianto , Ruang PLHUT, 05 Januari 2024, pada pukul 09.13 WIB

Kabupaten Malang, karena pendaftaran beliu belum di *upprove* oleh pihak pegawai, beliau memaparkan bahwa:

*“..... Sebenarnya kalau menurut saya sudah efisien mbak, karena saya tidak perlu datang ke Kemenag jauh-jauh untuk daftar haji, dan prosesnya cukup cepat juga mbak”.*⁵⁴

Dari petikan wawancara diatas menunjukkan bahwa dengan adanya aplikasi Haji Pintar mempermudah calon jama'ah haji yang mendaftar tanpa harus jauh-jauh datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Dari pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi Haji Pintar ini cukup puas dalam bidang pendafrtan ibadah haji.

Selain pendaftaran ada beberapa pelayanan lain di aplikasi Haji Pintar ini salah satunya adalah pelunasan haji, hal ini dikatakan oleh Ibu Anggi Pangestutik jamaaah haji yang melakukan penundaan pemebrangkatan 2023:

*”Saya sebenarnya berangkat kemaren mbak, tetapi ada hal yang sangat urgent jadi saya memutuskan untuk menunda pemberangkatan haji, tentunya menjadi tanda tanya untuk pelunasan saya apakah ada biaya tambahan atau tidak. Untungnya ada aplikasi Haji Pintar jadi saya mengetahui informasi tentang pelunasan dan rincian bpengeluaran biaya haji saya”*⁵⁵

Dari pemaparan Ibu anggi, hal tersebut membuktikah bahwa layanan lain dari aplikasi ini berupa informasi keuangan, juga sangat membantu jamaah haji dalam mencari informasi. Dengan demikian dari pelayanan ini juga menumbulkan kepuasan dari jamaah haji, karena harapan-harapan yang mereka inginkan sudah terpenuhi. sesuai dengan teori dari

⁵⁴ Hasil wawancara dengan jamaah haji reguler melalui online, 02 januari 2024, Pukul 12.05 WIB

⁵⁵ Hasil wawancara dengan jamaah haji reguler yang melakukan penundaan pemberangkatan 2023 melalui online, 2 januari 2024, Pukul 10.14 WIB

kotler dan keller yang sudah dijelaskan, hal tersebut juga dibenarkan oleh ibu Tsabitah, jamaah haji yang berangkat pada tahun 2023 beliau mengungkapkan bahwa tidak hanya informasi tentang pelunasan saja tetapi juga informasi tentang ibadah haji:

“.....Waktu saya berangkat kemaren saya mendapat kartu nama yang di bawahnya terdapat barcode yang bisa di scan di aplikasi Haji Pintar. Setelah di scan maka akan muncul seluruh informasi terkait ibadah haji saya mulai dari tempat tinggal, transportasi, makanan sampai dengan jadwal pemulangan saya.”⁵⁶

Jadi selain pelayanan tentang informasi keuangan ada juga pelayanan tentang informasi dalam negeri, aplikasi Haji Pintar juga memberikan informasi keseluruhan (jika mereka sudah berhak berangkat), mulai dari manasik haji sampai dengan jadwal pemulangan. Cara aksesnya kartu namajamaah haji pun cukup mudah, dengan mengscan barcode yang terdapat dikartu nama jamaah haji masing-masing melalui aplikasi Haji Pintar, maka akan muncul seluruh informasi pribadi jamaah haji. Dari pemaparan ibu Stabitah tersebut, dapat disimpulkan bahwa, beliau sudah merasakan kepuasan dari pelayanan aplikasi yang diberikan.

⁵⁶ Hasil wawancara dengan jamaah haji reguler yang melakukan pemberangkatan 2023 melalui online, 28 Agustus 2023, Pukul 15.40 WIB



Gambar 4.2 Kartu Nama Calon Jamaah Haji

Gambar diatas merupakan salah satu contoh kartu nama calon jamaah haji yaitu milik ibu Stabitah yang berangkat tahun 2023 kemaren, seluruh jamaah haji pasti mendapatkan kartu seperti itu. Sebagai identitas diri mereka pada saat di Makkah Arab Saudi. Kartu didentitas tersebut dilengkapi dengan barcode, barcode tersebut memang di berikan disetiap kartu identitas jamaah haji, untuk memudahkan jamaah haji dalam mencari informasi yang mereka butuhkan pada saat beribadah haji.

Barcode yang diberikan disetiap karti identitas jamaah haji tentunya berbeda-beda. Barcode tersebut berisikan data-data jamaah haji sesuai yang terdaftar di kartu identitas. Sehingga karti identitas tersebut tidak boleh hilang atau tertukar dengan jamaah lainnya. Dengan begitu jamaah haji bisa mengscan barcode tersebut diaplikasi Haji

Pintar, setelah di scan maka akan muncul tampilan informasi sebagai berikut:



Gambar 4.3 Scan Barcode Kartu Jamaah Haji

Barcode yang terdapat dikartu nama jamaah haji, dapat discan di aplikasi Haji Pintar. Kemudian setelah discan akan muncul informasi mengenai kegiatan ibadah haji seperti gambar diatas.

Tidak hanya itu ibu Stabidah nuja menambahkan lagi pendapatnya tentang aplikasi Haji Pintar ini, karena sudah membantu beliau dalam mempermudah mencari informasi, beliau menyatakan bahwa:

“Bener mbak, saya sangat puas dengan aplikasi ini karena kemaren saya itu belom dapat surat berhak berangkat terus saya cek di aplikasi haji pintar. Ternyata bener saya berangkat tahun kemaren, dari situ saya langsung menyiapkan seluruh keperluan dan datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten malang untuk mengecek kebenarannya. Ternyata memang benar tapu surat keputusannya memang belum turun jadi saya harus menunggu. Dan

saya diarahkan untuk membuat paspor terlebih dahulu karena prosesnya yang cukup lama. Dari situ saya sangat puas dengan adanya aplikasi haji pintar.”⁵⁷

Dari pemaparan ibu Stabitah, dapat dilihat bahwa memberikan layanan yang baik tentang sebuah informasi itu sangat penting. Karena, setiap pengguna atau calon jamaah haji memerlukan aplikasi haji Pintar ini intinya hanya untuk mencari informasi. Oleh karena itu, dalam segala hal terkait dengan pelayanan informasi harus dilakukan semaksimal mungkin dan sebaik mungkin. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka calon jamaah haji akan puas dan mereka akan memiliki rasa loyalitas terhadap Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Kualitas pelayanan yang baik sudah dijelaskan oleh teori dari Fandy Tjiptono, bahwa kualitas pelayanan adalah bagaimana cara memenuhi keinginan pelanggan. Hal tersebut didukung oleh pendapat Bapak Luqmanul Hakim, seorang jamaah haji Khusus yang akan berangkat tahun 2024:

”Saya itu daftar tahun 2019, perkiraan pemberangkatannya pada saat itu sekitar 2023. Sedangkan 2020 ada wabah covid 19 dan muncul peraturan yang masih simpang siur terkait peraturan baru yang katanya mundur 2 tahun, jadi perkiraan pemberangkatan saya tahun 2025. Akhirnya kemaren saya iseng-iseng liat estimasi pemberangkatan di aplikasi haji pintar ternyata tahun 2024 ini saya berangkat. Dari situ saya jadi bisa mengetahui dan bisa menyiapkan diri, karena dari pihak lembaga yang saya ikuti tidak ada konfirmasi sama sekali.”⁵⁸

Wawancara diatas dilakukan pada saat bapak Luqman datang ke Kantor Kementerian Agama, untuk menanyakan perihal prosedur ibadah

⁵⁷ Hasil wawancara dengan jamaah haji reguler yang berangkat tahun 2023 melalui online, 28 Agustus 2023, Pukul 15.14 WIB

⁵⁸ Hasil wawancara dengan jamaah haji khusus yang berangkat 2024 melalui online, 2 Januari 2024, Pukul 10.14 WIB

haji khusus tersebut. Kemudian oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang beliau diarahkan untuk melihat informasinya di aplikasi Haji Pintar. Ibadah haji baik reguler ataupun khusus itu tatacara dan prosedurnya sama jadi beliau diarahkan mencari informasi melalui aplikasi Haji Pintar ini. Yang membendakan Aplikasi haji khusus dan haji reguler hanya pada pendaftaran. Kalau haji khusus pendaftaran melalui agen travel atau Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) atau langsung mendaftar di Kantor Wilayah (KANWIL) yang ada disurabaya. Sedangkan haji reguler dapat mendaftar langsung melalui Kantor Kementerian Agama atau online melalui Aplikasi Haji Pintar. Dalam aplikasi Haji Pintar ini terdapat layanan Haji Khusus dan Umrah disini hanya memberikan prosedur dan persyaratan untuk pendaftaran haji khusus dan umrah tersebut.

Dari sekian banyak menu pelayanan yang ada di aplikasi Haji Pintar ini, tentunya ada beberapa menu pelayanan yang memiliki kendala. Salah satu kendala yang sering terjadi pada menu pelayanan Tanda Tangan Elektronik. Tanda Tangan Elektronik (TTE) diperlukan ketika akan melakukan pencetakan nomor porsi jamaah haji. Baik pendaftaran haji secara offline mau pun online, harus melakukan TTE di aplikasi Haji Pintar. Tetapi pada aplikasi ini juga mengalami kendala salah satunya adalah jaringan yang kadang kurang stabil. Jika terjadi kendala pada TTE maka semua pendaftar tidak dapat mencetak nomor porsi mereka. Sesuai dengan pendapat Ibu Layinatul, beliau merupakan jamaah haji yang melakukan pendataran haji secara online pada awal januari 2024, beliau

datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang untuk meminta konfirmasi atas pendaftaran haji secara online yang beliau lakukan pada 2 hari sebelum beliau datang ke kantor. Beliau memaparkan bahwa:

“.....Saya kemaren itu daftar secara online mbak karena rumah saya jauh, tapi 2 hari saya mendaftar kok nomor porsi saya belum keluar, akhirnya saya telephone ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang untuk konfirmasi. Ternyata dibagian TTE nya masih gangguan gitu, jadi saya harus menunggu sekitar 2 hari baru saya bisa melihat nomor porsi saya.”⁵⁹

Dalam aplikasi Haji Pintar ini terdapat menu TTE, menu tersebut hanya Kantor Kementerian Agama saja yang bisa mengakses jadi tidak diperuntukkan untuk umum. Karena demi menjaga dokumen-dokumen ribadi yang bersifat rahasia milik jamaah haji yang mendaftar melalui online. Salah satu kendala yang terjadi di aplikasi Haji Pintar ini mengenai jaringan yang kurang stabil, dan jika dilihat dari segi lainya aplikasi ini sudah cukup baik. Jadi setiap menu TTE ini mengalami kendala, hal tersebut pasti karena jaringan atau server dari aplikasi ini yang sedang kurang stabil atau eror. Jadi jika hal tersebut terjadi maka pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang segera menghubungi kantor pusat agar segera diperbaiki dan aplikasi bisa berjalan seperti biasanya.

Kantor Kementerian Agama juga bekerja sama dengan Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH). Ada lima bank BPS-BPIH terintegrasi di Kementerian Agama Kabupaten Malang yang direkomendasikan sebagai penerima setoran pertama untuk biaya penyelenggaraan haji sebesar 25 juta, yaitu Bank

⁵⁹ Hasil wawancara dengan jamaah haji reguler yang mendaftar melalui online, 02 Januari 2024, Pukul 15.14 WIB

Syariah Indonesia, Bank CIMB Niaga syariah, Bank Mega Syariah, Bank Muamalat, Bank Panin Dubai. Dari hal tersebut hubungan antara Aplikasi Haji Pintar dengan BPS-BPIH adalah pendaftaran haji dan pembatalan, untuk pendaftaran haji pihak BPS-BPIH memasukkan data calon jama'ah ke dalam sistem aplikasi, kemudian BPS-BPIH memberikan nomor validasi yang terhubung langsung dengan Kementerian Agama. Kemudian calon jama'ah haji datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dan membawa persyaratan pendaftaran, yaitu sebagai berikut:

- a. Foto copy buku tabungan haji (1 lembar)
- b. Foto copy validasi dari bank (1 lembar)
- c. Foto copy kartu Keluarga (1 lembar)
- d. Foto copy buku nikah/Ijazah/Akta kelahiran/Paspor (1 lembar)
- e. Foto copy KTP (5 lembar)

Persyaratan pendaftaran haji sama saja, baik pendaftaran secara online maupun datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Jika jamaah haji mendaftar haji melalui online maka mereka memasukan semua persyaratan tadi dalam menu pendaftaran di aplikasi Haji Pintar, kemudian jamaah haji akan memperoleh SPPH berupa file yang dapat dilihat di aplikasi Haji Pintar dan jika jamaah haji mendaftar secara offline jamaah haji mendapat 2 arsip hard file SPPH yang satu diserahkan untuk bank supaya bank memiliki arsip bukti pendaftaran mereka dan yang satu disimpan oleh jamaah haji untuk arsip mereka sendiri.

Sedangkan pelayanan pembatalan jamaah haji wajib datang langsung ke Kantor Kementerian Agama untuk mengambil blangko dan syarat pembatalan, kemudian setelah memenuhi seluruh persyaratan jamaah haji kemudian difoto dan menunggu proses pengajuan pembatalan selama paling lama 3 minggu setelah proses pengajuan. Setelah itu dapat dilihat di aplikasi Haji Pintar bahwa transaksi pembatalan sudah sukses atau sudah tertransfer ke rekening jamaah haji yang mengajukan pembatalan.

Dalam pelayanan tersebut yang sering terjadi kendala adalah pada pelayanan pembatalan haji. Karena terkadang BPS-BPIH yang bersangkutan tidak kunjung mengkonfirmasi transaksi dana yang masuk sehingga, ketika jamaah haji melihat atau mengecek pada aplikasi Haji Pintar statusnya masih kosng atau belum berhasil transfer. Oleh karena itu, pihak pegawai Kantor Kemneterian Agama Kabupaten Malang harus mengkonfirmasi lagi kepada pihak BPS-BPIH terkait.

2. Hasil Evaluasi Aplikasi Haji Pintar Untuk Meningkatkan Pelayanan Calon Jamaah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Kualitas pelayanan aplikasi Haji Pintar merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji. Seiring berkembangnya teknologi, Kementerian Agama lebih memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menerapkan Aplikasi Haji Pintar untuk meningkatkan pelayanan. Aplikasi Haji Pintar dapat membantu meningkatkan pelayanan dalam memberikan kepuasan calon jama'ah haji.

Dalam mewujudkan evaluasi pelayanan penerapan Aplikasi Haji Pintar dalam meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji, peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap narasumber mengenai bagaimana hasil Penerapan Aplikasi Haji Pintar Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jama'ah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Malang, seperti apakah dengan diterapkannya Aplikasi Haji Pintar di Kementerian Agama Kabupaten Malang ini dapat mempermudah calon jama'ah haji.

Berikut ini penuturan dari Ibu Anggi Pangestutik selaku calon jama'ah haji, wawancara dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang pukul 12.21 WIB pada hari selasa:

“Iya mbak, menurut saya pelayanan Aplikasi Haji Pintar yang diberikan oleh kemenag sudah cukup baik, saya juga merasa informasi yang diberikan pegawai mudah saya pahami. Saya mendaftar haji dan prosesnya cepat dan teratur. Aplikasi Haji Pintar juga mudah untuk dipahami karena para pegawai sangat sabar dalam menjelaskan. Pegawainya juga ramah dan sopan santun, semua tentang informasi yang saya butuhkan dijelaskan dengan bahasa yang sopan. Sejauh ini sudah efektif dalam pelayanan, mungkin yang perlu diperbaiki update informasi mengenai haji di web, sosial media atau media-media lainnya mbak. Para pegawai menurut saya sudah memahami setiap sudut Aplikasi Haji Pintar, sehingga menurut saya pada proses pelayanan tidak menunggu terlalu lama. Saya juga sudah merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai-pegawainya yang ramah, waktu pelayanan juga tidak membuat saya harus menunggu terlalu lama, dan juga informasi yang diberikan sudah sangat jelas”⁶⁰

Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa hasil penerapan aplikasi Haji Pintar dalam kepuasan calon jama'ah haji sudah cukup baik. Dilihat dari pemaparan dari beberapa narasumber yaitu jamaah haji.

⁶⁰ Hasil wawancara dengan Pangestutik, calon jama'ah haji Kementerian Agama Kabupaten Malang, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, pada tanggal 04 April 2023 Pukul 09.00 WIB

Hal tersebut sesuai dengan teori yang telah di terapkan oleh Fandy Tjiptono tentang kualitas pelayanan yaitu memenuhi keinginan pelanggan. Sehingga pelanggan tersebut merasa puas. Sedangkan dalam teori kepuasan sesuai dengan Kotler dan Keller aplikasi ini juga sudah cukup baik. Sesuai dengan teorinya yaitu rasa senang dan perbandingan pelayanan yang dirasakan baik oleh para pelanggan.

Sedangkan bapak Kasi PHU ABD. Salam, dalam wawancara yang dilaksanakan pada hari Selasa pukul 14.24 WIB di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, memaparkan:

*“.....Ya harus merasa puas, karena itu salah satu persyaratan yang harus dijalani. Artinya, kemajuan zaman teknologi ini mau tidak mau harus terima itu. Karena aplikasi itu,, salah satu percepatan proses terkait dengan haji, proses pendaftaran, pembatalan, dan proses-proses yang lain, ya harus puas. Artinya tuntutan yang harus dilaksanakan terkait dengan aplikasi Haji Pintar ini. Sekarang sudah zamannya digital, misalnya melalui web pelayanan haji, disitu sudah ada aplikasi lapor. Bagi calon jama'ah haji yang belum merasa puas akan pelayanan bisa melapor di aplikasi lapor tersebut. Yang kedua dari tahun ke tahun hampir tidak ada pengaduan dari jama'ah. Contohnya, jama'ah haji yang sudah berangkat selalu menyampaikan informasi baik, tidak pernah ada komplain kurang ini kurang itu. Kepuasan sangat relative, tapi yang jelas hampir tidak pernah ada komplain atau pengaduan dari masyarakat untuk layanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang”.*⁶¹

Dari pemaparan diatas, tentunya masih ada masalah-masalah kecil atau kendala kecil yang terjadi, maka Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang memiliki platform untuk jamaah haji dalam mengatasi masalah dan kendala dalam pelayanan yang mereka peroleh. Platform untuk memberikan masukan dan saran para calon jamaah haji yang kurang puas terhadap pemberian layanan yang di berikan oleh

⁶¹ Hasil wawancara dengan ABD Salam Kasi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU), pada tanggal 06 Januari 2024 Pukul 13.00 WIB

pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Platform tersebut bernama LAPOR.GO.ID, yang dapat diakses di internet. Dan platform ini langsung terhubung dengan Kantor Kementerian Agama.



Gambar 4.4 Web Lapor.go.id

Gambar diatas merupakan WEB Lapor.go.id yang disediakan untuk memfasilitasi jama'ah haji yang merasa ada keluhan atau kendala terkait dengan pelayanan khususnya di Penyelenggaraan Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Malang, baik pelayanan pegawainya yang kurang baik ataupun kendala pelayanan aplikasi pendukungnya. Sehingga jamaah haji bisa langsung menyampaikan keluhan dan kendala melalui online tanpa harus datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Begitu juga dengan Ibu Layinatul, jamaah haji pendaftaran online 2024, wawancara yang dilakukan secara langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang pada hari jumat pukul 11.45 WIB :

“Menurut saya sudah cukup baik mbak, karena tadi saya bisa daftar haji menggunakan Aplikasi Haji Pintar, dan tadi saya tanya juga kepada

pegawainya bisa melihat estimasi keberangkatan, dan saya bisa menanyakan informasi tentang saya, seperti kapan saya daftar, kapan saya berangkat. Saya dengan mudah mendaftarkan diri saya untuk haji dan saya bisa dengan mudah mengetahui informasi tentang status haji saya. Aplikasi Haji Pintar sejauh ini terbilang masih sangat baik, kalau saya lihat kemampuan pegawai menggunakan Aplikasi Haji Pintar sudah cukup baik karena pegawai di sini sudah cukup menguasai tentang sistem siskohat. Saya melakukan pendaftaran haji juga lancar, pegawainya juga melayani dengan baik, enak, ramah dan nyaman. Saya menunjukkan rasa puas terhadap pelayanan yang saya butuhkan dengan cara saya berterimakasih kepada pegawai di haji karena telah membantu saya melihat seluruh informasi yang ingin saya ketahui .”⁶²

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Malang dianggap sudah cukup baik. Calon jama'ah haji merasa informasi yang diberikan oleh pegawai mudah dipahami dan proses pendaftaran haji berjalan dengan cepat dan teratur.

Tidak hanya platfrom tersebut, jamaah haji juga bisa menghubungi nomor Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang untuk memberitahu masalah yang terjadi berkaitan dengan aplikasi Haji Pintar. Jamaah haji bisa juga menghubungi via WhatsApp ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Tidak hanya nomor kantor terkadang jamaah haji juga diberikan nomor *handphone* pribadi pegawai kantor. Oleh karena itu, pegawai dianggap ramah, sopan, dan sabar dalam memberikan penjelasan. Calon jama'ah haji menganggap bahwa pegawai sudah memahami dengan baik mengenai Aplikasi Haji Pintar sehingga proses pelayanan tidak memakan waktu yang lama. Dari hal tersebut jamaah haji merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Setelah jamaah haji memberikan keluhanya ke Kantor Kemeneterian

⁶² Hasil wawancara dengan Layinatul, calon jama'ah haji Kementerian Agama Kabupaten Malang, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, pada tanggal 05 Januari 2024, Pukul 13.12 WIB

Agama Kabupaten Malang, maka pegawai langsung meresponnya dan memberitahukan masalah atau keluhan jamaah haji tersebut ke Kantor Kementerian Agama pusat. Supaya masalah yang terjadi dapat cepat ditangani dan aplikasi Haji Pintar bisa digunakan kembali seperti semula.

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Analisis Penerapan Aplikasi Haji Pintar Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Penerapan aplikasi Haji Pintar memiliki potensi yang cukup signifikan dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji. Dengan seluruh pelayanan yang diberikan, kelengkapan informasi yang diperoleh, kemudahan mengakses aplikasi ini, kordinasi yang baik antara berbagai pihak terkait serta bantuan dan pelayanan yang diberikan adalah beberapa manfaat dan tujuan yang dapat dirasakan oleh calon jamaah haji.

Aplikasi Haji Pintar yang dikembangkan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang ini terhubung dengan Sistem Informasi Komunikasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Sesuai yang dikatakan oleh kaside Data Jamaah Daker Bandara mengenai SISKOHAT ini merupakan system yang mengatur data dan informasi penyelenggaraan haji Indonesia. Jadi seluruh pelayanan yang terdapat dalam aplikasi Haji Pintar dikontrol dan dihubungkan melalui SISKOHAT ini. Mulai dari pendaftaran jamaah, informasi pembatalan jamaah, ekstimasi keberangkatan, pembinaan manasik haji, pemeriksaan kesehatan, hingga keberangkatan ke Arab Saudi sampai calon jamaah kembali ketanah air Indonesia.⁶³ Semua ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan calon jamaah

⁶³ Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal PHU, Siskohat Permudah Proses Pelaksanaan Haji Indonesia, <https://haji.kemenag.go.id/v4/siskohat-permudah-proses-pelaksanaan-haji-indonesia>, diakses pada 8 januari 2024, Pukul 09.54 WIB

haji dalam melakukan seluruh kegiatan yang bersangkutan dengan ibadah haji. Aplikasi Haji Pintar dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, terkoordinasi, dan terpercaya bagi jamaah haji.

Penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang diteliti oleh (Muhibudin Wijaya Laksana) yang menyatakan bahwa aplikasi haji pintar sebagai pusat informasi yang sangat membantu, ditengah upaya peningkatan pelayanan jamaah haji yang berkualitas. Penerapan aplikasi Haji Pintar ini memberikan pelayanan yang lebih cepat bagi jamaah haji, pengaksesan secara online menjadi bentuk penerapan pelayanan tersebut. Informasi yang diinput terstruktur dan tersusun secara rapi pada sebuah sistem. Aplikasi haji pintar yang digunakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dirilis pada 31 Januari 2020 dan di update pada 13 November 2023 dengan versi 3.6.7

Sesuai dengan pemaparan para jamaah haji yang merasa sangat dipermudah dengan aplikasi ini. Dari sekian banyak kepuasan yang telah diberikan oleh aplikasi ini, seperti pendaftaran haji yang bisa dilakukan secara online, jamaah haji yang mendaftarkan secara online diaplikasi haji pintartergolong cukup banyak. Dilihat dari SISIKOHAT jamaah haji yang melakukan pendaftaran secara online perbulanya sekitar 150 jamaah haji. Pendaftar lebih banyak dari golongan dewasa sampai muda, sekitar umur 12-38 tahun. Karena mungkin jamaah haji yang lanjut usia tidak bisa mengakses aplikasi ini dan mereka lebih senang datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Tetapi tidak hanya LANSIA saja yang daftar langsung ada juga jamaah haji yang masih muda, dengan alasan karena mereka tidak mau ribet tinggal datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten

Malang saja. Pendaftar secara langsung perkiraanya mencapai 300 orang per bulan. Oleh karena itu masa tunggu ibadah haji pada provinsi Jawa Timur masuk dalam golongan masa tunggu cukup lama yaitu selama 34 tahun dengan jumlah pendaftar per hari ini tanggal 21 Mei 2024 yang bersumber dari *Consumer News and Business Channel* (CNBC) Indonesia sebanyak 1,115,230 jamaah haji. Sedangkan wilayah dengan masa tunggu tertinggi berada pada wilayah Kalimantan Selatan dengan masa tunggu 38 tahun dan jumlah pendaftar sebanyak 133,141 jamaah haji. Sedangkan wilayah masa tunggu terendah terdapat pada wilayah Sumatra Utara dengan masa tunggu 20 tahun dan pendaftar sebanyak 155,752 jamaah haji.

Selain itu, mengecek ekstimasi pemberangkatan secara online, jamaah haji dapat melihat perkiraan pemberangkatan ibadah haji mereka. Tetapi terkadang ada juga jamaah haji yang masih mengecek langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Lagi-lagi lebih banyak dari golongan LANSIA. Terkadang ada juga yang sudah dicekkan ekstimasi pemberangkatan oleh keluarganya tetapi beliau-beliau ini masih belum puas kalau belum datang langsung ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dan berbincang dengan pegawainya. Dimaklumi saja karena daya tangkap beliau memang sudah kurang, karena faktor usia. Jadi, beliau lebih mudah mengerti penjelasan secara lisan dari pada tulisan dan gambar. Dengan begitu jamaah haji bisa mempersiapkan segala bentuk kebutuhan mereka baik secara finansial ataupun mental. Dua layanan ini yang sangat sering digunakan oleh jamaah haji, pastinya terdapat kendala yang terjadi pada pelayanan ini, dan kendala ini pasti dikarenakan jaringan yang kurang stabil atau *maintenance server*. Dalam hal

jaringan yang kurang stabil, bisa juga jaringan dari jamaah haji atau jaringan dari server pusat yang sedang eror. Sedangkan ketika terkendala maintenance server maka jamaah haji memang harus menunggu, karena server aplikasi Haji Pintar memang sedang ada perbaikan. Sehingga tidak bisa diakses dan dipergunakan terlebih dahulu sebelum perbaikan selesai. Tetapi pada saat bersamaan dengan pelunasan dan pemberangkatan jamaah haji, pasti aplikasi haji Pintar ini tidak bisa digunakan. Entah memang dikhususkan untuk pelayanan jamaah haji yang akan berangkat beribadah haji saja atau aplikasi Haji Pintar ini mengalami eror sistem yang diakibatkan terlalu banyaknya pengguna. Jadi sudah bisa dipastikan kalau waktu pelunasan dan pemberangkatan jamaah haji pasti aplikasi ini tidak bisa diakses oleh jamaah haji.

Kualitas pelayanan juga memiliki dimensi pendukungnya sebagai tolak ukur terhadap kepuasan jamaah haji. Jika dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang di berikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, sebagai berikut:

- 1) Wujud (*Tangibles*)

Pelayanan berupa fasilitas yang terdapat dalam aplikasi ini juga sangat mudah diakses. Tidak hanya itu pelayanan fisik yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang selalu dijaga kebersihannya, hal ini dibuktikan dengan adanya kegiatan bersih-bersih bersama secara sukarela oleh setiap pegawai dalam memelihara kebersihan fasilitas pelayanan. Selain itu kerapihan petugas, fasilitas pelayanan, kenyamanan ruangan sudah cukup baik, namun dalam

penggunaan fasilitas mesin nomor antrean yang disediakan belum digunakan dengan maksimal oleh masyarakat, hal ini dikarenakan jumlah masyarakat yang berkunjung ke kantor jumlahnya tidak terlalu banyak, sehingga masyarakat bisa langsung memproses keperluan mereka.

2) Keandalan (*Reliability*)

Pada aplikasi ini segala bentuk kebutuhan jamaah haji sudah tersedia, sehingga jamaah haji bisa dengan mudah mencari hal yang dibutuhkan dalam aplikasi ini, mulai dari pendaftaran ibadah haji sampai dengan mereka melaksanakan ibadah haji. Tidak hanya itu setiap petugas mampu merespon kebutuhan serta keluhan dari masyarakat, hal ini didukung dengan profesionalisme petugas disetiap proses pelayanan, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi, hal ini berdasarkan penuturan dari kepala kasie PLHUT bahwa dalam proses pelayanan, pegawai dituntut harus mampu dan menguasai segala bentuk informasi ataupun alat bantu (*computer, handphone, dan aplikasi pendukung lainnya*) dalam proses pelayanan.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Respon petugas terhadap masyarakat cukup baik, hal ini dibuktikan dengan sikap yang ramah kepada masyarakat yang belum paham akan proses pelayanan mana yang sesuai dengan kebutuhannya, petugas menanyakan secara langsung kepada masyarakat yang datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, hal ini dilakukan agar keperluan masyarakat dapat dilayani dengan segera.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang berkaitan dengan ketepatan waktu dalam salah satu proses pelayanan dinilai kurang memuaskan, hal ini karena waktu tunggu dalam *aprove* nomor porsi yang cukup lama, tergantung dengan banyak tidaknya pekerjaan pegawai. Perkiraan jamaah haji harus menunggu sekitar 2-3 jam bahkan bisa sampai 1-2 hari. dari hasil wawancara yang dilakukan dengan jamaah haji Kabupaten Malang terkait lamanya proses pelayanan pendaftaran online tersebut diakibatkan oleh kapasitas sumber daya pegawai yang kurang memadai sehingga berkas – berkas dari jamaah haji tidak dapat diselesaikan segera. Tetapi hal tersebut terjadi ketika kantor sedang banyak pekerjaan, contohnya jamaah haji melakukan pendaftaran online bersamaan dengan pemberangkatan jamaah haji. Otomatis jamaah haji pendaftar harus menunggu karena aplikasi sedang down karena banyak yang mengakses. Berbeda dengan jamaah haji yang offline, beliau bisa sengan mudah mendaftar seperti biasa karena tidak malalui aplikasi.

Jadi, jaminan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, mencakup ketepatan waktu sudah cukup baik. Jamaah haji harus mengantisipasi jika ingin melakukan pendaftaran ataupun akan mengakses pelayanan di aplikasi Haji Pintar bersamaan dengan pemberangkatan jamaah haji harus datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

5) Empati

Kepedulian terhadap jamaah haji dalam proses pelayanan cukup baik, hal ini ditandai dengan pemberian tugas oleh kepala kasie PLHUT secara langsung kepada pegawai dan staff untuk melaksanakan program maupun pelayanan kepada masyarakat, hal ini kemudian menjadi suatu sikap disiplin sehingga dalam proses pelayanan petugas maupun staff selalu ada di tempat masing – masing. Sikap pegawai yang patuh serta bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan oleh atasan menjadi faktor pendukung dalam kepedulian pegawai akan tugasnya untuk melayani masyarakat.

Di lihat dari hasil penelitian yang diperoleh, kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan dari pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan memiliki indikator atau faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya. Indikator kepuasan pelanggan atau jamaah haji yang diberikan oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, menurut Lupoyoadi (2006):

1) Kualitas Produk

Aplikasi Haji Pintar sudah bisa dengan mudah diakses, fitur-fitur yang digunakan juga sangat mudah di fahami. Sehingga jamaah bisa mengakses aplikasi Haji Pintar sesuai dengan kebutuhan mereka dengan pelayanan yang cepat dan tepat. Dan aplikasi ini tidak memerlukan penyimpanan yang banyak, aplikasi Haji Pintar ini hanya memerlukan sekitar 4,78 MB saja.

2) Kualitas pelayanan

Pelayanan yang diberikan aplikasi Haji Pintar ini, sangat baik karena tujuan utama dibuat aplikasi ini adalah untuk memudahkan jamaah haji dalam mencari segala bentuk kebutuhan mereka tentang ibadah haji. Contohnya pendaftaran haji secara online, pengecekan ekstimasi haji pintar, informasi ibadah haji, dan masih banyak lagi layanan yang tersedia.

3) Emosi

Data-data jamaah haji yang diinput akan dijamin keamanannya. Contohnya ketika jamaah haji melakukan pendaftaran secara online, maka berkas persyaratan yang di ajukan atau diinput diaplikasi Haji pintar tersebut akan terjamin. Data-data jamaah haji tidak akan bisa diakses atau dilihat orang lain. Karena fitur pelayanan tersebut dikhususkan hanya untuk pegawai Kantor kementerian Agama Kabupaten Malang pada devisi PLHUT.

4) Harga

Download aplikasi Haji Pintar ini tidak memerlukan biasa sama sekali, hanya membutuhkan kuota internet atau WI-FI saja. Jadi aplikasi ini sangat ekonomis dan evisien bagi jamaah haji.

5) Biaya

Aplikais Haji Pintar ini tidak memungut biaya apapun, aplikasi ini digunakan untuk seluruh masyarakat yang berkepentingan memakainya, tanpa ada biaya tambahan sepeserpun.

B. Analisis Hasil Evaluasi Penerapan Aplikasi Haji Pintar Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Kepuasan jamaah haji tentunya didukung dengan adanya fasilitas dan kualitas layanan penunjang untuk mencari dan mengakses informasi tentang ibadah haji yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, hal tersebut ditanggapi oleh pegawai Kantor Kementerian Agama bisa melalui telepon, sehingga dapat memperoleh informasi terarah dan muddah difahami oleh jamaah haji.

Hal ini berdasarkan teori Fandy Tjiptono tentang kualitas pelayanan yaitu bagaimana upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. untuk mengimbangi harapan dari pelanggan. Hal tersebut selaras denganteori Kotler dan Keller tentang kepuasan pelanggan yaitu suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang ketika apa yang dirasakan telah sesuai dengan harapannya. Dan sejalan juga dengan menurut Sulaiman kepuasan calon jama'ah haji adalah sebagai perasaan puas seseorang karena mendapatkan pelayanan jasa dalam penyelenggaraan ibadah haji. Jadi, kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang dirasakan oleh calon jama'ah haji dalam mendapatkan pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Aplikasi Haji Pintar sebagai system pembantu jamaah haji, sudah cukup baik untuk diterapkan dan dikonsumsi oleh masyarakat umum. Terbukti dari beberapa informan yang memaparkan penjelasanya tentang

aplikasi Haji Pintar ini, bahwa mereka setuju dengan adanya aplikasi haji pintar dapat membantu mereka dalam mencari informasi jamaah haji. Meskipun kadang mengalami kendala, sejauh ini kendala yang dialami pada system aplikasi Haji Pintar adalah dari segi jaringan. Jaringan yang kadang tidak mendukung dan kadang sampai eror. Dengan adanya hal tersebut pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang melakukan konfirmasi kepada Kantor Kementerian Pusat supaya ditindak lanjuti, sehingga kejadian tersebut tidak terulang lagi. Itu adalah salah satu bentuk evaluasi yang dilakukan Kantor Kementerian Agama kabupaten Malang.

Dari pemaparan calon jamaah haji, bisa diartikan bahwa harapan mereka terhadap aplikasi ini sudah cukup terpenuhi, tetapi pasti ada kendala dari aplikasi ini, ditinjau dari segi calon jamaah haji yang berusia lebih dari 60 tahun aplikasi ini cukup menyulitkan. Karena memang kendala mereka dalam bidang teknologi. Berbeda dengan calon jamaah haji yang berusia kurang dari 60 tahun, adanya aplikais ini tentu memudahkan mereka dalam mencari informasi tentang ibadah haji. Apalagi bagi calon jamaah haji yang masih pelajar tentunya, aplikasi ini sangat memudahkan sekali bagi mereka. Para kaum milenial tentunya sudah tidak asing dengan perkembangan teknologi, sesulit apapun teknologi mereka pasti bisa mengikuti dengan baik.

Tidak hanya itu dilihat dari beberapa golongan lain seperti golongan pekerjaan, calon jamaah haji yang pekerjaanya sebagai petani juga terkendala dalam hal pengaksesan aplikasi ini, karena mereka juga belum tentu memiliki handphone pribadi dan terkadang banyak dari mereka yang

masih kurang faham dengan teknologi. Berbeda dengan yang bekerja sebagai pegawai negeri, para pegawai tentunya memiliki handphone pribadi karena tuntutan pekerjaan mereka. Oleh karena itu lebih mudah untuk mengakses Aplikasi ini, dengan jaringan yang tentunya juga sudah difasilitasi dan tersedia.

Sedangkan di lihat dari letak geografis, calon jamaah haji yang berada ditengah kota lebih mudah mengakses aplikasi Haji pintar ini. Karena memang jaringan yang tersedia sudah cukup kuat dan cepat. Tetapi berbeda halnya dengan jamaah haji yang berada dipesisir pantai atau daerah-daerah plosok. Mereka kesulitan dalam mengakses aplikasi Haji pintar ini karena, memang jaringan disana yang kurang memadai. Oleh karena itu, aplikasi ini diharapkan bisa menjangkau kedaerah-daerah yang minim jaringan supaya seluruh masyarakat Indonesia khususnya calon jamaah haji bisa menggunakannya dengan efektif dan efisien dan memudahkan calon jamaah dalam mencari, mengakses, dan mengali segala informasi tentang ibadah haji.

Mengatasi hal-hal tersebut Kantor Kementerian Agama melakukan beberapa evaluasi untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, diantaranya:

a. Melalui Platform WEB Lapor.go.id

Layanan WEB ini dibuat oleh kantor Kementerian Agama untuk menampung segala bentuk pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi para pengguna. Tentunya ada prosedur yang berlaku dalam platform ini, diantaranya:

- a) Menulis laporan, dapat berupa keluhan atau aspirasi dengan jelas dan lengkap
- b) Proses Verifikasi, dalam waktu 3 hari laporan anda akan diverifikasi dan diteruskan kepada pihak instansi yang berwenang.
- c) Proses Tindaklanjut,, dalam 5 hari pihak instansi menindaklanjuti dan membalas laporan-laporan yang diterima.
- d) Memberi Tanggapan, pelapor dapat menanggapi kembali balasan yang diberikan oleh instansi terkait dalam waktu 10 hari.
- e) Selesai, laporan yang dikirim dan diterima akan terus ditindaklanjuti hingga masalah terselesaikan.

Layanan ini tidak dibuat untuk seluruh unit di Kantor Kementerian Agama, tetapi dibuat khusus untuk unit instansi yang ada di Kantor Kementerian Agama diantaranya:

- a) Ditjen Pendidikan Agama Islam.
- b) Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- c) Ditjen Bimbingan Masyarakat (Bimas) Islam.
- d) Ditjen Bimbingan Masyarakat (Bimas) Kristen.
- e) Ditjen Bimbingan Masyarakat (Bimas) Katolik.
- f) Ditjen Bimbingan Masyarakat (Bimas) Hindu
- g) Ditjen Bimbingan Masyarakat (Bimas) Budha
- h) Seksie Kepegawaian

i) Sekie Umum

j) Seksie Humas

b. Melalui Nomor What'sApp

Layanan pengaduan Kantor Kemneterian Agama Kabupaten Malang, khususnya devisi PLHUT juga menyediakan nomor *handphone* kantor yang dapat dihubungi oleh jamaah haji. Sehingga jamaah bisa menjelaskan masalahnya kepada pegawai kantor secara langsung. Kemudian dari pihak pegawai langsung ditindaklanjuti apa permasalahan yang terjadi, supaya kendala atau masalah cepet terselesaikan. Tidak hanya itu terkadang jamaah juga diberikan nomor pribadi pegawai, dengan begitu diharapkan bagi jamaah haji bisa dengan mudah memberitahukan kendala yang sedang dialami.

Dari kedua layanan pengaduan tersebut, Kantor Kemneterian Agama Kabupaten Malang berusaha sebaik mungkin dalam mengatasi masalah-masalah yang terjadi dan dikeluhkan oleh setiap jamaah haji khususnya pada wilayah kabupaten malang.

BAB VI

PENUTUPAN

A. Kesimpulan

1. Pelayanan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang sudah cukup baik, dapat dilihat dari tanggapan beberapa narasumber atau jamaah haji. Mereka sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai melalui aplikasi haji Pintar. Sesuai dengan teori Fandy Tjiptono tentang kualitas pelayanan, upaya memehuni keinginan dan kebutuhan konsumen. Dalam upaya tersebut Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang memberikan pelayanan melalui aplikasi Haji Pintar. Dengan layanan-layanan yang terdapat dalam aplikasi Haji Pintar ini diharapkan dapat mempermudah jamaah haji dalam mencari segala bentuk tentang ibadah haji. Tidak hanya haji reguler saja tetapi dalam aplikasi ini terdapat juga informasi tentang haji khusus dan umrah. Tentunya aplikasi Haji Pintar ini juga memiliki kendala, diantara kendala yang paling sering terjadi adalah jaringan yang kurang stabil dan *maintenance server*. Hal tersebut tentunya membuat jamaah haji tidak nyaman dengan pelayanan aplikasi Haji Pintar ini, tetapi setiap ada kendala dari pihak pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang langsung sigap mengangani berupa laporan langsung kepada kantor pusat agar segera diperbaiki dan aplikasi haji Pintar ini bisa digunakan kembali dengan baik.

2. Evaluasi dari penerapan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, dari pendapat para jamaah haji sejauh ini pelayanan yang diberikan masih baik. Tetapi jika jamaah haji mendapati kendala tentang pelayanan aplikasi Haji Pintar atau pelayanan pegawainya, jamaah haji dapat memberikan kritikan dan saran mereka melalui platform Lapor.go.id. Dari platform ini jamaah bisa menuliskan keluhan, saran, ataupun kendala yang sedang mereka alami. Tidak hanya dari platform saja jamaah juga dapat menghubungi nomor *WhatsApps* Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang pada bagian PLHUT, agar kendala dan masalah yang di alami cepat terselesaikan. Terkadang jamaah haji juga diberikan nomor pribadi pegawai kantor, diharapkan supaya jamaah bisa berbincang langsung dengan ahlinya. Sehingga, tidak ada salah faham dan simpang siur terhadap masalah dan kendala yang dialami.

B. Saran

1. Untuk saat ini aplikasi Haji Pintar sudah cukup baik, tetapi di masa yang akan datang dengan perkembangan teknologi, diharapkan aplikasi Haji Pintar memiliki pelayanan teknologi yang semakin canggih juga. Sehingga, bisa lebih maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah haji. Karena semakin berkembangnya zaman tentunya aplikasi Haji Pintar ini juga akan sangat diperlukan, dilihat dari para penggunanya yang sebagian besar adalah Gen Z. Mereka adalah generasi yang tumbuh di era digital, di mana teknologi dan media sosial menjadi bagian penting dari kehidupan mereka. Gen Z dikenal sebagai generasi yang bergantung kepada teknologi, khususnya internet dan media sosial. Mereka terbiasa

dengan teknologi dari usia dini, sehingga memiliki tingkat kefasihan teknologi yang luar biasa dibandingkan generasi sebelumnya. Mereka cenderung eksploratif, dengan kemampuan belajar mandiri melalui internet dan informasi yang mudah diakses secara online

2. Untuk Kantor Kementerian Agama kabupaten Malang, tentang media evaluasi untuk pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji. Mungkin kedepannya bisa dilakukan dengan cara:

1) Survei atau kuesioner yang diisi oleh jamaah haji sehingga pegawai bisa mengetahui lebih spesifik tentang kualitas pelayanan yang telah diberikan. Selain itu kuesioner juga memiliki kelebihan yaitu, sebagai berikut:

- a) Penggunaan kuesioner tidak membutuhkan banyak waktu. Mulai dari proses pengerjaan hingga penyebaran kuesioner ke para responden memang tidak memakan banyak waktu. Bahkan, untuk saat ini menyebarkan kuesioner bisa menggunakan berbagai macam platform, misalnya seperti pemanfaatan sosial media.
- b) Kuesioner tidak memerlukan tatap muka langsung dengan responden, sehingga memungkinkan untuk mengumpulkan data dari berbagai jamaah haji.
- c) Kuesioner memungkinkan responden untuk menjawab pertanyaan tanpa harus mengungkapkan identitas mereka, sehingga memungkinkan pegawai untuk

mendapatkan informasi yang lebih akurat dan bebas dari bias.

- d) Kuesioner dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang lebih luas dan lebih akurat, serta memungkinkan pegawai untuk mendapatkan informasi yang lebih detail.
 - e) Kuesioner dapat disebar dalam bentuk WEB atau media internet lainnya. Sehingga, biaya pengumpulan data menjadi lebih murah dibandingkan dengan metode lain.
 - f) Kuesioner memungkinkan pegawai untuk mengatur waktu pengumpulan data secara fleksibel, sehingga memungkinkan untuk mengumpulkan data dalam waktu yang relatif singkat..
 - g) Kuesioner memungkinkan pegawai untuk menjaga kerahasiaan responden untuk menjawab sesuai dengan pendapat pribadi.
- 2) Obsevasi secara langsung, kegiatan tersebut dilakukan secara rutin, bisa sebulan sekali atau seminggu sekali agar hasil pelayanan bisa semakin baik. Kegiatan tersebut bisa dilakukan oleh kepala seksie atau para pegawainya dengan menanyai langsung kepada jamaah haji baik secara tatap muka atau dalam jaringan. Dengan begitu para pegawai akan mengerti apa saja pelayanan yang perlu diperbaiki terutama dalam Aplikasi Haji Pintar.

3. Untuk peneliti, penelitian selanjutnya mengenai kepuasan calon jama'ah haji dengan metode yang berbeda sehingga dapat diketahui secara lebih pasti seberapa besar kepuasan calon jama'ah haji terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiyanti, Yati, “Validitas Dan Reliabilitas Dalam Penelitian Kualitatif”, JKI: Jurnal Keperawatan Indonesia 12 no.02, (Juli 24, 2008).
<https://doi.org/10.7454/jki.v12i2.212>.
- Arifin. Zainul, “Evaluasi Pembelajaran”. Bandung: Rosda. (2009)
<https://www.academia.edu/download/44822784/34-Evaluasi-Pembelajaran.pdf>.
- Djafri, Novianty. ”Manajemen Pelayanan : Berbasis Revolusi Mental”. Ideas Publishing : Gorontalo. (Mei, 2018).
<https://repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/1682/Novianty-Djafri-BUKU-Manajemen-Pelayanan-Berbasis-Revolusi-Mental.pdf>.
- Elfian. E, and Prasetyo Ariwibowo. (2019). ”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bis TransJakarta Di Terminal Kampung Melayu. Universitas PGRI”. Jurnal UNJ: Dinamika Menejemen dan Bisnis 01 no.02:Jakarta (September 20, 2018)
<https://doi.org/10.21009/JDMB.01.2.05>.
- Fajriansya, Surya Farhan. “Strategi Komunikasi kementerian Agama Republik Indonesia Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Haji Pintar”, Repository UIN.JKT: Jakarta (Oktober 04, 2018) <https://repository.uinjkt.ac.id>.
- Ghony Djunaidi and Fauzan Almanshur, "Metodologi Penelitian Kualitatif." Penerbit Ar-Ruzz Media: Sleman,(2014).
<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/15593/metodologi-penelitian-kualitatif.html>.
- Gunawan. Imam, "Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik". PT.Bumi Aksara, (Maret 2016). <http://ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2019/11/metod-kualitatif.pdf>.
- Hakim, Luqmanul, , “Kualitas Pelayanan”, *Hasil Wawancara Pribadi* : 02 Januari 2024, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

- Halim Halim And Haidir Haidirr, “Penelitian Pendidikan”, Kencana, Vol. 1, (Februari 29, 2019).
https://books.google.co.id/books/about/Penelitian_Pendidikan_Metode_Pendekatan.html?hl=id&id=2fq1DwAAQBAJ&redir_esc=y.
- Hardiansyah. “Kualitas Pelayanan Publik”. Yogyakarta: Gava Media (2011).
- Indrawan Rully And Poppy Yuniwawati, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran Untuk Manajemen, Pengembangan Dan Pendidikan". Bandung: PT. Refika Aditama, (2014).
https://senayan.iainpalangkaraya.ac.id/index.php?p=show_detail&id=12309&keywords=
- Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal PHU, “Siskohat Permudah Proses Pelaksanaan Haji Indonesia” Accessed January 05, 2024.
[,https://haji.kemenag.go.id/v4/siskohat-permudah-proses-pelaksanaan-haji-indonesia,](https://haji.kemenag.go.id/v4/siskohat-permudah-proses-pelaksanaan-haji-indonesia)
- Koentjaraningrat, “Metodologi Penelitian Masyarakat”, Jakarta: Gramedia Utama, (2003). <http://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/3987/metode-metode-penelitian-masyarakat.html>.
- Krishantoro ,Diana Prihadini,Aramia Fachria, Alfiyani Dewi Rakadita, Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementrian Agama Kota Bekasi, *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* Vol. 4 , No. 2, (Desember 2021), pp. 241-247.
<https://doi.org/10.31334/transparansi.v4i2.2888>.
- Laksana. Wijaya, Muhibudin, “Analisis Diskrepansi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Haji Pintar”, *Khazanah multidisiplin: Bandung* 4 No 1 (2023).
<https://doi.org/10.15575/kl.v4i1.24614>.
- Layinatul, “Kualitas Pelayanan”, *Hasil Wawancara Pribadi* : 02 September 2023, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.
- Mahmudi. M, “Manajemen Kinerja Sektor Publik”. Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, (2005).

- Mazidah, Siti “Manajemen Pembiayaan Bantuan Operasional Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pondok Pesantren Di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang”. *JMPI: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Dasar* 3 No.1(Juni, 2018).
<https://ejournal.uinmalang.ac.id/index.php/jmpi/index>.
- M, Miles. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. 3rd. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Moleong. J Lexy. "Metode Penelitian Kualitatif", Bandung : PT Remaja Rosdakarya, (Juli 2018.)
- Ones Gita Chrystalia, “Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo” (Universitas Negeri Yogyakarta, 2015).
- Pangestuti, Anggi. 2024. “ Kualitas Pelayanan Jamaah Haji” *Hasil Wawancara Pribadi*: 02 Januari 2024, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.
- Paputungan Tatinaya, Lucky F. Tamengkel, Aneke Y. Punuindoong, “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Kotamobagu”, *E-Jurnal UNSRAT* 3 No 2 (Mareet 03, 2022).
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/39293>.
- Rahmadana Muhammad Fitri, Arin Tentrem, Mawati, Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin, John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri, Valentine Siagian, Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, Marto Silalahi, Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, Made Nopen Supriadi, Marlynda Happy Nurmalita Sari, and Syamsul Bahri, “Pelayanan Publik”, (Medan: Yayasan Kita Menulis, (Oktober 1, 2020).
<https://doi.org/10.59934/juki.v6i1>
- Rahmaddien . Nurdianto. “Kualitas Pelayanan”, *Hasil Wawancara Pribadi* 05 Oktober 2023, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.
- Rohaeni. Heni , and Marwa. Nisa, “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Ecodemica*, 2 No. 2 (September 2018).
<http://ejurnal.bsi.ac.id/jurnal/index.php/ecodemica>.

- Rohayati, Titin, Tulus Warsito, Ulung Pribadi, Achmad Nurmandi, Wahyudi Kumorotmo, Suranto Suranto “Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan”, *Caraka Prabu: Jurnal Pemerintah* 01 No. 01, (Juni 01, 2017) <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- “Profil Kemenag”. Accessed Januari 05, 2024. <https://malang.kemenag.go.id/>,
- Sangaji, Etta Mamang, ”Metodologi Penelitian, Pendekatan Praktis Dalam Penelitian”. (Yogyakarta: Andi, 2010).
<https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/200071/metodologi-penelitian-pendekatan-praktis-dalam-penelitian>.
- Sania, Stabithah, “Kualitas Pelayanan” *Hasil Wawancara Pribadi*, 28 September 2023, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.
- Salam, Abd. 2024. “Kualitas Pelayanan Jamaah Haji” *Hasil Wawancara Pribadi*: 05 Oktober 2023, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang
- Sugiono, ”Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D” (Bandung: Alfabeta, 2013).
- Sulfiantono, Arif, “Al-Quran Dan Kepuasan Pelanggan Bank Syariah (Suatu Kajian Berdasarkan Tafsir Al-Quran)” UIN Sunan Kalijaga, 2006
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta.
- Surah Ali Imran ayat 87: Al-Quran KemenTerian Agama, Accessed Januari 15, 2024. <https://quran.kemenag.go.id/>.
- Suryono, Romdloni, “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelangan” *Hasil Wawancara Pribadi*, 05 Oktober 2023. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.
- Soehartono. Irawan, "Metode Penelitian Sosial". PT Remaja Rosdakarya:Bandung, (2012).

<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/15039/metode-penelitian-sosial.html>.

“Tugas dan Fungsi Kemenag”, Accessed January 05, 2024.

<https://dki.kemenag.go.id/tugas-dan-fungsi-bidang-penyelenggaraan-haji-dan-umrah>.

Unaradjan Dolet Dominikus, "Metode Penelitian Kuantitatif ", Universitas Kalotik Atma Jaya:Jakarta.(04 Juni 2019)

https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif/D EugDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&printsec=frontcover.

Wildayati Resti , Dindin Solahudin , Arif Rahman,”Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah” Anida:Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah 17 No. 2 (November, 2017)

<https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>.

Zuchri Abdussamad, “Metode Penelitian Kualitatif”, Ed. Patta Rapnna, OSFPREPRINTS. (Januari 11, 2021).

<https://doi.org/10.31219/osf.io/juwxn>

Zuriah Nurul, "Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan" (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007).

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Surat Izin penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
 Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang
<http://fitk.uin-malang.ac.id> email : fitk@uin_malang.ac.id

Nomor : 214/Un.03.1/TL.00.1/01/2024 19 Januari 2024
 Sifat : Penting
 Lampiran : -
 Hal : **Izin Penelitian**

Kepada

Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang
 di
 kabupaten Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

Nama : Ula Masrutuz Zahro
 NIM : 200106110025
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
 Semester - Tahun Akademik : Genap - 2023/2024
 Judul Skripsi : Penerapan Aplikasi Haji Pintar untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang
 Lama Penelitian : Januari 2024 sampai dengan April 2024 (3 bulan)

diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu.

Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik di sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
 FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
 REPUBLIK INDONESIA
 Muhammad Walid, MA
 19730823 200003 1 002

Tembusan :

1. Yth. Ketua Program Studi MPI
2. Arsip

Gambar. Surat Izin Penelitian

Hasil Wawancara

1. Transkrip Wawancara dengan Pegawai Kantora Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Fokus Wawancara : Penerapan Aplikasi Haji Pintar

Informan : Romdloni suryono, S.Sos

Jabatan : Pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU)

Hari/Tanggal : Jum'at/05 Oktober 2023

Tempat : Gedung Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU)

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana Aplikasi Haji Pintar diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Malang dalam rangka meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji?	Aplikasi Haji Pintar merupakan database yang terkait dengan pendaftaran haji, dan data- data yang lain. Kaitannya dengan kepuasan calon jama'ah haji, misalnya calon jama'ah haji mau mengecek keberangkatan haji bisa melalui Aplikasi Haji Pintar, juga terkait dengan pengajuan pembatalan haji, dan bisa mengetahui berapa jumlah pendaftar dari tahun ke tahun atau sampai sekarang sesuai dengan kebutuhan. Dan Aplikasi Haji Pintar berfungsi memberikan kepuasan kepada calon jama'ah haji
2.	Apakah penerapan Aplikasi Haji Pintar telah membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Malang?	Ya pasti, yang pertama dari segi efisiensi, contohnya pendaftaran haji bisa online, orang daftar tidak perlu datang ke kemenag, cukup mela lui aplikasi Haji Pintar yang tersambung dengan siskohat. Kemudian data- data dan berkas tidak sebanyak dulu, contohnya cetak berkas validasi atau cetak BPIH bisa disimpan di siskohat dan tidak perlu cetak banyak. Sedangkan efektivitasnya, ya jelas memudahkan masyarakat yang mau daftar haji, melalui aplikasi tersebut dan tidak perlu bolak-balik ke kemenag.

3.	Kendala apa yang perlu diperbaiki dari layanan Aplikasi Haji Pintar?	Saya itu sering dikomplain jamaah haji terkait dengan aplikasi haji pintar yang tidak bisa dibuka, data tidak tersedia, dan masih banyak lagi. Oleh karena itu aplikais ini perlu <i>diupgrade</i> lagi, supaya jika sedang diakses banyak orang servernya tidak down dan aplikasi ini bisa diakses seperti biasanya.
----	--	---

2. Transkrip Wawancara dengan Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Fokus Wawancara : Penerapan Aplikasi Haji Pintar
 Informan : Muh. Nurdianto Rahmaddien, S. H
 Jabatan : Pegawai Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU)
 Hari/Tanggal : Jum'at/ 05 Oktober 2024
 Tempat : Gedung Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU)

1.	Bagaimana Aplikasi Haji Pintar diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Malang dalam rangka meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji?	”Ya kembali awal, sebenarnya kita pernah mengukur tingkat kepuasan masyarakat adanya siskohat ini. Karena yang kita ukur sebenarnya di pelayanan haji pemberangkatan dan pemulangannya. Ya memang sebenarnya gak terlalu ini ya, karena sebenarnya yang cuma diukur proses pemberangkatan hajinya, sedangkan pelayanan yang lainnya tidak tercakup, ya seharusnya itu perlu di ukur juga seperti proses pembatalan, pelimpahan sebenarnya bisa diminta testimoni dari jama'ah, cuma kita tidak pernah.”
2.	Apakah penerapan Aplikasi Haji Pintar telah membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Malang	Ya membantu, salah satu contohnya seperti tanda tangan. Sekarang tanda tangan untuk inprove pendaftaran jamaah, sudah bisa dengan menggunakan aplikasi Haji Pintar ini. Dengan begitu, aplikasi Haji Pintar ini sudah membantu dalam meningkatkan pelayanan yang lebih efektif dan evisien
3.	Kendala apa yang perlu diperbaiki dari layanan Aplikasi Haji Pintar?	Namanya juga aplikasi ya, pasti yang sering menjadi kendala adalah jaringanya. Jaringan yang kurang stabil dan erornya aplikasi ini yang sering

	dikeluhkan jamaah haji. Jadi, ya jaringannya yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.
--	--

3. Transkrip Wawancara dengan Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Fokus Wawancara : Penerapan Aplikasi Haji Pintar

Informan : ABD. Salam, A. Ag, M, Sy.

Jabatan : Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Hari/Tanggal : Jum'at/ 05 Oktober 2023

Tempat : Gedung Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU)

1.	Menurut bapak apakah calon jama'ah merasa puas dengan penerapan Aplikasi Haji Pintar yang Dikembangkan Oleh Kementerian Agama Kabupaten Malang?	Ya harus merasa puas, karena itu salah satu persyaratan yang harus dijalani. Artinya, kemajuan zaman teknologi ini mau tidak mau harus terima itu. Karena aplikasi Haji Pintar itu, salah satu percepatan proses terkait dengan haji, proses pendaftaran, pembatalan, dan proses-proses yang lain, ya harus puas. Sekarang sudah zamannya digital, misalnya melalui web pelayanan haji, disitu sudah ada aplikasi lapor. Bagi calon jama'ah haji yang belum merasa puas akan pelayanan bisa melapor di aplikasi lapor tersebut. Yang kedua dari tahun ke tahun hampir tidak ada pengaduan dari jama'ah. Contohnya, jama'ah haji yang sudah berangkat selalu menyampaikan informasi baik, tidak pernah ada komplain kurang ini kurang itu. Kepuasan sangat relative, tapi yang jelas hampir tidak pernah ada komplain atau pengaduan dari masyarakat untuk layanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang
----	---	---

2.	Apakah penerapan Aplikasi Haji Pintar telah membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Malang?	Ya, karena pelayanan haji berhubungan dengan Aplikasi Haji Pintar. Sebagian layanan haji berada pada aplikasi tersebut. Jika aplikasi tersebut terjadi kendala atau masalah maka pelayanan haji akan sedikit terganggu. Salah satu contohnya dalam hal pendaftaran, nomor porsi calon jamaah haji tidak bisa keluar jika tidak didi setuju dan diTTE di Aplikasi Haji Pintar. Tidak hanya itu kita juga bisa mengecek ekstimasi pemberangkatan, jika aplikasi tersebut terjadi kendala maka calon jamaah haji haru datang ke Kantor Kementerian Agama dan mengecek ekstimasi pemberangkatannya melalui aplikasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).”
3.	Kendala apa yang perlu diperbaiki dari layanan Aplikasi Haji Pintar?	Kalo, dari kepentingan saya pribadi kendalanya cuma TTE, kadang TTE untuk pendaftaran sering eror dan loadingnya lama. Sehingga sedikit memperlambat pelayanan.

4. Transkrip Wawancara dengan Jamaah Haji

Fokus Wawancara	: Penerapan Aplikasi Haji Pintar
Informan	: Anggi Pangestutik
Hari/Tanggal	: Selasa/ 02 Januari 2024
Tempat	: Gedung Penyelenggaraan Haji dan Umroh

1.	Apakah penerapan Aplikasi Haji Pintar telah membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Malang?	Sangat membantu, karena saya sebenarnya berangkat kemaren mbak, tetapi ada hal yang sangat urgent yang harus saya urusi terlebih dahulu, jadi saya memutuskan untuk menunda pemberangkatan haji. Tentunya menjadi tanda tanya untuk pelunasan saya apakah ada biaya tambahan atau tidak, untungnya ada aplikasi Haji Pintar jadi saya mengetahui informasi tentang pelunasan dan rincian pengeluaran biaya haji saya. Jadi
----	---	--

		penurut saya adanya aplikasi ini membuat layanan haji di kantor KEMENAG lebih efektif dan efisien
2.	Bagaimana Aplikasi Haji Pintar diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Malang dalam rangka meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji?	Iya mbak, menurut saya pelayanan Aplikasi Haji Pintar yang diberikan oleh KEMENAG sudah cukup baik, saya juga merasa informasi yang diberikan pegawai mudah saya pahami. Saya mendaftar haji dan prosesnya cepat dan teratur. Aplikasi Haji Pintar juga mudah untuk dipahami karena para pegawai sangat sabar dalam menjelaskan. Pegawainya juga ramah dan sopan santun, semua tentang informasi yang saya butuhkan dijelaskan dengan bahasa yang sopan. Sejauh ini sudah efektif dalam pelayanan, mungkin yang perlu diperbaiki update informasi mengenai haji di WEB, sosial media atau media-media lainnya mbak. Para pegawai menurut saya sudah memahami setiap sudut Aplikasi Haji Pintar, sehingga menurut saya pada proses pelayanan tidak menunggu terlalu lama. Saya juga sudah merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai-pegawainya yang ramah, waktu pelayanan juga tidak membuat saya harus menunggu terlalu lama, dan juga informasi yang diberikan sudah sangat jelas.
3.	Kendala apa yang perlu diperbaiki dari layanan Aplikasi Haji Pintar?	Sejauh ini saya menggunakan aplikasi ini masih baik-baik saja mba, tidak ada gangguan yang terjadi, jadi menurut saya aplikasi ini sudah cukup efektif dan efisien

5. Transkrip Wawancara dengan Jamaah Haji

Fokus Wawancara	: Penerapan Aplikasi Haji Pintar
Informan	: Tsabithah Shabrina Al Fanani
Hari/Tanggal	: Senin/ 28 September 2023
Tempat	: Gedung Penyelenggaraan Haji dan Umroh

1.	Bagaimana Aplikasi Haji Pintar diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Malang dalam rangka meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji?	Saya sangat puas dengan aplikasi ini karena kemaren saya itu belum dapat surat berhak berangkat terus saya cek di aplikasi haji pintar. Ternyata benar saya berangkat tahun kemaren, dari situ saya langsung menyiapkan seluruh keperluan dan datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang untuk mengecek kebenarannya. Ternyata memang benar tapi surat keputusannya memang belum turun jadi saya harus menunggu. Dan saya diarahkan untuk membuat paspor terlebih dahulu karena prosesnya yang cukup lama. Dari situ saya sangat puas dengan adanya aplikasi haji pintar
2.	Apakah penerapan Aplikasi Haji Pintar telah membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Malang?	Iya mbak, Waktu saya berangkat kemaren kan saya mendapat kartu nama yang di bawahnya terdapat barcode yang bisa di scan di aplikasi Haji Pintar. Setelah di scan maka akan muncul seluruh informasi terkait ibadah haji saya mulai dari tempat tinggal, transportasi, makanan sampai dengan jadwal pemulangan saya
3.	Kendala apa yang perlu diperbaiki dari layanan Aplikasi Haji Pintar?	Kemaren itu saya mencoba lihat istitho'ah saya di aplikasi ini, tapi aplikasi ini tidak bisa dibuka. Mungkin yang harus diperbaiki lagi dari segi jaringannya saja.

6. Transkrip Wawancara dengan Jamaah Haji

Fokus Penelitian	: Penerapan Aplikasi Haji Pintar
Informan	: Luqmanul Hakim
Hari/Tanggal	: Selasa/ 02 Januari 2024
Tempat	: Gedung Penyelenggaraan Haji dan Umroh

1.	Bagaimana Aplikasi Haji Pintar diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Malang dalam rangka meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji?	Iya puas mba, Saya itu kan daftar tahun 2019, perkiraan pemberangkatannya pada saat itu sekitar 2023. Sedangkan 2020 ada wabah covid 19 dan muncul peraturan yang masih simpang siur terkait
----	--	--

		peraturan baru yang katanya mundur 2 tahun, jadi perkiraan pemberangkatan saya tahun 2025. Akhirnya kemaren saya iseng-iseng liat ekstimasi pemberangkatan diaplikasi haji pintar ternyata tahun 2024 ini saya berangkat. Dari situ saya jadi bisa mengetahui dan bisa menyiapkan diri, karena dari pihak lembaga yang saya ikuti tidak ada konfirmasi sama sekali.
2.	Apakah penerapan Aplikasi Haji Pintar telah membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Malang?	Menurut saya pegawai kantor KEMENAG sudah cukup baik dalam mengedukasi kita tentang aplikasi ini. Maklum kita kan masih awam ya tentang aplikasi ini, tapi menurut saya sudah cukup baik
3.	Kendala apa yang perlu diperbaiki dari layanan Aplikasi Haji Pintar?	Aplikasi ini ya mbak, yang perlu ditingkatkan ya dari segi jaringan, versinya diperbarui lagi supaya bisa support ke semua handphone baik android maupun Iphone, itu saja sih menurut saya.

7. Transkrip Wawancara Jamaah Haji

Fokus Penelitian : penerapan Aplikasi Haji Pintar
 Informan : Layinatul
 Hari/Tanggal: : Selasa/ 02 Januari 2024
 Tempat : Gedung Penyelenggaraan Haji dan Umroh

1.	Bagaimana Aplikasi Haji Pintar diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Malang dalam rangka meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji?	Kalau menurut saya sudah efisien mbak, karena saya tidak perlu datang ke KEMENAG jauh-jauh untuk daftar haji, dan prosesnya cukup cepat juga
2.	Apakah penerapan Aplikasi Hjai Pintar telah membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Malang?	Menurut saya sudah cukup baik mbak, karena tadi saya bisa daftar haji menggunakan Aplikasi Haji Pintar, dan tadi saya tanya juga kepada pegawainya bisa melihat estimasi keberangkatan, dan saya bisa menanyakan informasi tentang saya, seperti kapan saya daftar, kapan saya berangkat. Saya dengan mudah

		<p>mendaftarkan diri saya untuk haji dan saya bisa dengan mudah mengetahui informasi tentang status haji saya. Aplikasi Haji Pintar sejauh ini terbilang masih sangat baik, kalau saya lihat kemampuan pegawai menggunakan Aplikasi Haji Pintar sudah cukup baik karena pegawai di sini sudah cukup menguasai tentang sistem SISKOHAT. Saya melakukan pendaftaran haji juga lancar, pegawainya juga melayani dengan baik, enak, ramah dan nyaman. Saya menunjukkan rasa puas terhadap pelayanan yang saya butuhkan dengan cara saya berterimakasih kepada pegawai di haji karena telah membantu saya melihat seluruh informasi yang ingin saya ketahui</p>
3.	<p>Kendala apa yang perlu diperbaiki dari layanan Aplikasi Haji Pintar?</p>	<p>Mungkin dari segi jaringanya ya, soalnya Saya kemaren itu daftar secara online mbak karena rumah saya jauh, tapi 2 hari saya mendaftar kok nomor porsi saya belum keluar, akhirnya saya menghubungi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang untuk konfirmasi. Ternyata dibagian TTE nya masih gangguan gitu, jadi saya harus menunggu sekitar 2 hari baru saya bisa melihat nomor porsi saya.</p>

DOKUMENTASI

PTSP bagian pelayanan haji dan umrah



Shareing dengan pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang



Wawancara dengan jamaah haji



Wawancara dengan jamaah haji



Wawancara dengan jamaah haji



Pendaftaran haji secara offline



Kegiatan bimbingan calon jamaah haji mandiri



Kegiatan bio visa calon jamaah haji mandiri

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ula Masrurrotuz Zahro

Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 01 Oktober 2001

NIM : 200106110025

Fakultas/Program Studi : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK)/
Menejemen Pendidikan Islam (MPI)

Agama : Islam

Alamat : Dsn Argomulyo 02 Rt. 18/ Rw.03 Gunungronggo,
Tajinan

No Telepon : 081358089086

Email : ulamasrurrotuzzahro@gmail.com

Riwayat Pendidikan Formal :

- RA MUSLIMAT NU
- MI AL HIKMAH
- MTsN 7 MALANG
- MAN 1 MALANG
- Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim
Malang

