

**IMPLEMENTASI APLIKASI HAJI PINTAR UNTUK MEMPERMUDAH
PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

Dosen Pembimbing: Prayudi Lestantyo, M.Kom



Disusun oleh :

Sarah Khairunnisa

NIM: 200106110107

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2024**

**IMPLEMENTASI APLIKASI HAJI PINTAR UNTUK MEMPERMUDAH
PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN PASURUAN**

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)

Diajukan oleh :

Sarah Khairunnisa

NIM: 200106110107

Dosen Pembimbing:

Prayudi Lestantyo, M.Kom

NIP. 198612282020121002



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

IMPLEMENTASI APLIKASI HAJI PINTAR UNTUK MEMPERMUDAH
PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN PASURUAN

Oleh:

Sarah Khairunnisa

NIM. 200106110107

Telah disetujui dan disahkan untuk diujikan

Pada Tanggal 21 Mei 2024

Dosen Pembimbing



Prayudi Lestantyo, M.Kom

NIP. 198612282020121002

Mengetahui,

Kepala Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



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

NIP. 197811192006041001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Implementasi Aplikasi Haji Pintar Untuk Mempermudah Pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan" oleh Sarah Khairunnisa ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 20 Juni 2024.

Dewan Penguji

Ketua (Penguji Utama)
Dr. Sutrisno, M.Pd
NIP. 196504031995031002

Tanda Tangan



Sekretaris Sidang
Prayudi Lestantyo, M.Kom
NIP. 198612282020121002



Dosen Pembimbing
Prayudi Lestantyo, M.Kom
NIP. 198612282020121002



Penguji
Dr. H. Ali Nasith, M. Si., M.Pd.I
NIP. 196407051986031003



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walidina Malik Ibrahim Malang



Prof. Dr. Nur Ali, M.Pd
NIP. 19650403 100903 1 002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, Serta seluruh keluarga beserta pada sahabat-sahabatnya.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk orang-orang yang sangat berjasa dan penting dalam hidup penulis, yang tidak lelah berjuang demi masa depan anak-anaknya. Yang selalu ada dalam setiap suka dan duka, selalu memberikan arahan dan juga motivasi, selalu mengalirkan doa-doanya untuk penulis, dan tidak pernah lelah memberikan cinta dan kasih sayangnya. Menuntun dan menjaga saya hingga bisa sampai pada titik ini. Mereka adalah kedua orang tua saya, Ayah saya (Adhi) dan Ibu saya (Ida) dan juga kepada kakak saya (Farah) dan adik-adik saya (Naurah dan Daffa) yang selalu memberikan dukungan, doa, nasihat dan membagikan pengalamannya kepada saya.

Kepada Sahabat dan teman-teman yang selalu kebersamai dalam keseharian dan senantiasa mendengarkan keluh kesah, mendukung, menghibur, mendo'akan, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini terutama untuk Preditha, Salfa, Leha, Raras, Tasya, Addha Wiya, Obi, Sabil, dan teman-teman kelas MPI-C dan seluruh teman-teman Manajemen Pendidikan Islam 2020 yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku perkuliahan. Serta Bapak/Ibu dosen yang telah berkenan memberikan ilmu dan jasanya hingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir Strata satu di jenjang perguruan tinggi.

Terakhir saya mengucapkan terima kasih untuk diri sendiri yang mampu berusaha dan berjuang dalam menyelesaikan skripsi dengan baik dan semaksimal mungkin. Penulis berharap dengan penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk para pembaca. Mari tetap berdoa dan berusaha serta jangan menyerah untuk kedepannya.

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

NOTA DINAS PEMBIMBING

Prayudi Lestantyo, M.Kom
Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Sarah Khairunnisa
Lamp. : 4 (Empat) Eksemplar

Malang, 21 Mei 2024

Yang Terhormat,
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Di Malang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Sesudah melakukan beberapa kali bimbingan, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, dan setelah membaca serta mengoreksi skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Sarah Khairunnisa

NIM : 200106110107

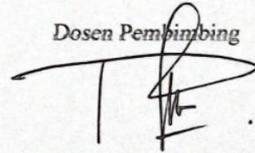
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi Haji Pintar Untuk Mempermudah Pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan.

Maka selaku pembimbing, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah layak diajukan untuk diujikan. Demikian, mohon dimaklumi adanya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing



Prayudi Lestantyo, M.Kom
NIP. 198612282020121002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

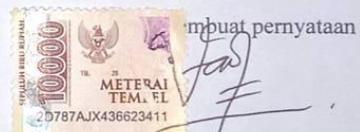
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sarah Khairunnisa
NIM : 200106110107
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan penelitian skripsi yang berjudul “Implementasi Aplikasi Haji Pintar Untuk Mempermudah Pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan.” benar-benar diselesaikan oleh yang membuat pernyataan dan tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka sebagai sumber yang dikutip.

Malang, 21 Mei 2024



Sarah Khairunnisa
NIM. 200106110107

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil ‘Alamin, Puji Syukur Kehadirat Allah SWT Atas Rahmat Dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Aplikasi Haji Pintar Untuk Mempermudah Pelayanan Pendaftaran Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan.” Sholawat serta salam penulis limpahkan kepada junjungan Nabi besar Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman kegelapan hingga zaman yang terang benderang seperti saat ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu prasyarat untuk memenuhi tugas akhir skripsi dari Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, pada program Sarjana di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Nurul Yaqien, S.Pd, M. Pd selaku Kepala Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Prayudi Lestanyo, M.Kom Selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Ibu Devi Pramitha, M.Pd.I selaku Sekretaris Prodi MPI sekaligus Wali Dosen yang telah memberikan bimbingan, instruksi dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.
5. Bapak H. Syaikhul Hadi, S.Ag., M.Fil.I selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan yang telah memberikan izin dan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir skripsi.
6. Ibu Prantini selaku Kasi Umum yang telah memberikan izin dan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir skripsi.
7. Bapak Dr. H. Imron Muhadi, S.Ag., M.Pd.I selaku Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bantuan atas pemberian wawasan dan izin untuk meneliti di tempat ini.
8. Ibu Aminatul, S.Pd.I selaku Bendahara Penyelenggara haji dan Umrah yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi penelitian kepada penulis.
9. Bapak Lukman Hakim, S.Pd.I selaku pegawai di bagian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) yang telah meluangkan waktunya memberikan informasi penelitian kepada penulis.
10. Fithrotul Millah, S.Kom selaku pegawai di bagian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) yang telah meluangkan waktunya memberikan informasi penelitian kepada penulis.

Dalam penulisan skripsi ini, kemungkinan masih ada kekurangan-kekurangan karena keterbatasan kemampuan penulis sebagai penyusun. Oleh karena itu, masukan yang bersifat membangun akan sangat membantu penyusun dalam membenahi kekurangan dalam penulisan skripsi.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb

Malang, 21 Mei 2024

Sarah Khairunnisa

NIM. 200106110107

ABSTRAK

Khairunnisa, Sarah. 2024. *Implementasi Aplikasi Haji Pintar Untuk Mempermudah Pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan*. Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Dosen Pembimbing: Prayudi Lestantyo, M.Kom.

Kata Kunci: Implementasi, Aplikasi Haji Pintar, Pelayanan, Pendaftaran

Aplikasi haji pintar merupakan salah satu inovasi yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia khususnya bagian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah sebagai upaya untuk meningkatkan serta memperbaiki sistem informasi dan pelayanan haji. Aplikasi Haji Pintar bertujuan untuk memberi kemudahan agar masyarakat bisa mendapatkan informasi dengan mudah mengenai pelaksanaan haji melalui hanya dengan handphone.

Fokus dan tujuan penelitian ini adalah : 1). Bagaimana penerapan aplikasi haji pintar dalam meningkatkan layanan pendaftaran haji, 2). Bagaimana efektivitas dari aplikasi haji pintar dalam layanan pendaftaran haji.

Dalam mencapai tujuan tersebut, maka penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif. Peneliti merupakan instrumen utama dalam pengambilan data dan terjun secara langsung ke lapangan. Data yang diambil menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, 1). Aplikasi haji pintar di kantor kementerian agama kabupaten pasuruan telah diterapkan pada tahun 2021, dan telah sesuai dengan regulasi Peraturan Menteri Agama nomor 13 tahun 2021, yang mana Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan telah melakukan pendaftaran haji secara elektronik melalui aplikasi haji pintar. Adapun sarana dan prasarana yang disediakan oleh kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan telah berhasil mendukung pelayanan pendaftaran haji secara elektronik. Namun, pendaftar haji melalui elektronik mengalami penurunan pada tahun 2021-2023 disebabkan masyarakat yang kurang mengerti dengan teknologi, sehingga masyarakat lebih nyaman dengan mendaftar secara langsung. 2). Implementasi aplikasi haji pintar di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan dikatakan sudah memenuhi beberapa kriteria efektivitas. Berdasarkan teori efektivitas Sutrisno terdapat beberapa indikator yang terpenuhi antara lain pemahaman program, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Hal ini telah menunjukkan bahwa kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan telah berhasil mengimplementasikan aplikasi tersebut dengan baik. Namun, masih terdapat indikator yang belum sepenuhnya efektif yaitu ketepatan sasaran, karena pendaftar haji secara elektronik melalui aplikasi haji pintar masih sedikit pengguna disebabkan beberapa faktor, seperti tingkat ekonomi masyarakat yang terbilang rendah sehingga masyarakat kurang mampu untuk membeli perangkat elektronik dan minimnya pengetahuan tentang teknologi, sehingga masyarakat lebih memilih untuk melakukan pendaftaran secara langsung.

Khairunnisa, Sarah. 2024. *Implementation of the Smart Hajj Application to Facilitate Hajj Registration Services at the Office of the Ministry of Religion of Pasuruan Regency*. Department of Islamic Education Management, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang.
Supervisor: Prayudi Lestantyo, M.Kom

Keywords: Implementation, Smart Hajj Application, Service, Registration

The smart hajj application is one of the innovations developed by the Ministry of Religion of the Republic of Indonesia, especially the implementation of Hajj and Umrah as an effort to improve and update the information system and hajj services. The Smart Hajj application aims to make it easier for the public to get information about the implementation of Hajj easily through only a mobile phone.

The focus and objectives of this research are: 1). How to apply the smart hajj application in improving hajj registration services, 2). How to be effective from the smart hajj application in hajj registration services.

In achieving these goals, the research conducted uses qualitative methods. Researchers are the main instruments in data collection and direct to the field. The data was taken using observation, interview, and documentation techniques.

Based on the results of the study, it shows that, 1). The smart hajj application at the office of the Ministry of Religion of Pasuruan Regency has been implemented in 2021, and has been in accordance with the regulation of the Minister of Religion Regulation number 13 of 2021, where the Ministry of Religion of Pasuruan Regency has carried out electronic hajj registration through the smart hajj application. The facilities and infrastructure provided by the office of the Ministry of Religion of Pasuruan Regency have succeeded in supporting electronic hajj registration services. However, electronic hajj registrants have decreased in 2021-2023 due to people who understand technology, so that people are more comfortable registering directly. 2). The implementation of the smart hajj application at the office of the Ministry of Religion of Pasuruan Regency is said to have met several effectiveness criteria. Based on Sutrisno's theory of effectiveness, there are several indicators that are met, including program understanding, timeliness, achievement of goals and real changes. This has shown that the office of the Ministry of Religious Affairs of Pasuruan Regency has successfully implemented the application well. However, there are still indicators that are not fully effective, namely the accuracy of the target, because there are still few users of electronic hajj registrants through the smart hajj application due to several factors, such as the relatively low economic level of the community so that people are less able to afford to buy electronic devices and lack of knowledge about technology, so people prefer to register directly.

مستخلص البحث

خير النساء، سارة. 2024. تنفيذ تطبيق الحج الذكي لتسهيل خدمات تسجيل الحج بديوان وزارة الأديان في باسوروان ريجنسي. قسم إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية وتدريب المعلمين، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف: برابودي ليستانتيو ، M.Kom.

الكلمات المفتاحية: التنفيذ, تطبيق الحج الذكي, الخدمة, التسجيل

تطبيق الحج الذكي هو أحد الابتكارات التي طورتها وزارة الشؤون الدينية في جمهورية إندونيسيا، وخاصة قسم الحج والعمرة، كمحاولة لتحسين وتحديث نظام المعلومات وخدمات الحج. يهدف تطبيق الحج الذكي إلى تسهيل حصول الجمهور على معلومات حول تنفيذ الحج من خلال الهاتف المحمول فقط.

تركيز هذا البحث وأهدافه هي: (1). كيف يتم تطبيق الحج الذكي في تحسين خدمات التسجيل في الحج، (2). ما فاعلية تطبيق الحج الذكي في تحسين خدمات التسجيل في الحج. ولتحقيق هذه الأهداف، استخدم البحث الذي تم إجراؤه أساليب نوعية. وكان الباحثة هي الأداة الرئيسية في جمع البيانات ونزل مباشرة إلى الميدان. تم جمع البيانات باستخدام تقنيات الملاحظة والمقابلة والتوثيق.

واستناداً إلى نتائج الدراسة، يظهر أن، (1). تم تنفيذ تطبيق الحج الذكي في مكتب وزارة الشؤون الدينية في محافظة باسوروان في عام 2021م، وذلك وفقاً للائحة وزير الشؤون الدينية رقم 13 لعام 2021م، حيث قامت وزارة الشؤون الدينية في محافظة باسوروان بالتسجيل الإلكتروني للحج من خلال تطبيق الحج الذكي. وقد نجحت التسهيلات والبنية التحتية التي وفرها مكتب وزارة الشؤون الدينية في محافظة باسوروان في دعم خدمات التسجيل الإلكتروني للحج. ومع ذلك، فقد انخفض التسجيل الإلكتروني للحج في عام 2021-2023 بسبب عدم فهم الناس للتكنولوجيا، لذلك يشعر الناس براحة أكبر في التسجيل المباشر. (2). يُقال إن تطبيق الحج الذكي في مكتب وزارة الشؤون الدينية في باسوروان قد استوفى العديد من معايير الفعالية. استناداً إلى نظرية سوتريسنو للفعالية، هناك العديد من المؤشرات التي تم استيفاؤها، بما في ذلك فهم البرنامج، وفي الوقت المحدد، وتحقيق الأهداف والتغييرات الحقيقية. وقد أظهر ذلك أن مكتب وزارة الشؤون الدينية في محافظة باسوروان قد نجح في تنفيذ التطبيق بشكل جيد. إلا أن هناك مؤشرات لا تزال غير فعالة بشكل كامل وهي دقة الهدف، حيث لا يزال عدد مستخدمي التسجيل الإلكتروني للحج عبر تطبيق الحج الذكي قليل بسبب عدة عوامل، مثل تدني المستوى الاقتصادي للمجتمع بحيث يقل قدرة الناس على شراء الأجهزة الإلكترونية وعدم معرفة الناس بالتقنية فيفضل الناس التسجيل مباشرة.

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

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya kedalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
أ	`	ط	t}
ب	b	ظ	z}
ت	t	ع	‘
ث	th	غ	gh
ج	j	ف	f
ح	h	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	dh	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sh	ء	’
ص	s}	ي	y
ض	d{		

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, jika terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika hamzah (ء) terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

B. Vokal, Panjang, dan Diftong

Vokal tunggal Bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِيَّ	Fathah dan ya	Ai	A dan I
اِيَّوْ	Fathah dan wau	Iu	A dan U

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR BAGAN	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Penelitian Relevan	11
F. Definisi Istilah	16
G. Sistematika Penulisan	18
BAB II.....	19
KAJIAN TEORI	19
A. Kajian Teori	19
1. Pengertian Implementasi.....	19
2. Aplikasi Haji Pintar.....	20
3. Pelayanan	23
4. Pendaftaran Haji.....	26
5. Efektivitas dan Efisiensi.....	28

B. Kerangka Berpikir	31
BAB III	32
METODE PENELITIAN.....	32
A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian.....	32
B. Kehadiran Peneliti.....	32
C. Lokasi Penelitian.....	32
D. Data Dan Sumber Data.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Teknik Analisis Data.....	34
G. Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data.....	36
H. Alur Penelitian	37
BAB IV.....	39
PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	39
A. Paparan Data.....	39
1. Lokasi Penelitian.....	39
2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan.....	40
3. Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah	41
4. Struktur Organisasi kementerian Agama Kabupaten Pasuruan	43
B. Hasil Penelitian	44
1. Penerapan aplikasi Haji Pintar dalam Pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan.....	44
2. Efektivitas Aplikasi Haji Pintar Untuk Mempermudah Pelayanan Pendaftaran Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan. ..	61
BAB V	64
PEMBAHASAN	64
A. Penerapan Aplikasi Haji Pintar Untuk Dalam Mempermudah Pelayanan Pendaftaran Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan.	64
B. Efektivitas Aplikasi Haji Pintar untuk mempermudah pelayanan Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan.....	67
BAB VI.....	72
PENUTUP	72
A. Kesimpulan.....	72

B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Orisinalitas Penelitian	15
Tabel 3. 1 Alur Penelitian	37

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir.....	31
Bagan 2. 2 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Menu Pendaftaran Haji pada Aplikasi Haji Pintar dan Aplikasi Pusaka Kemenag Superapps	47
Gambar 4. 2 Ruang Pelayanan Haji	48
Gambar 4. 3 Instal aplikasi haji pintar di Google Store	51
Gambar 4. 4 Menu Layanan Pendaftaran Haji pada Aplikasi Haji Pintar	52
Gambar 4. 5 Registrasi Akun Jamaah pada Aplikasi Haji Pintar.....	53
Gambar 4. 6 Registrasi Data Jamaah pada Aplikasi Haji Pintar	53
Gambar 4. 7 Registrasi Akun Jamaah Pada Aplikasi Haji Pintar.....	54
Gambar 4. 8 Login Akun Aplikasi Haji Pintar.....	54
Gambar 4. 9 Pengambilan Foto Diri dan KTP	55
Gambar 4. 10 Pengambilan Foto Berkas Persyaratan Pendaftaran Haji	56
Gambar 4. 11 Pilih Status Pendaftar Haji	57
Gambar 4. 12 Notifikasi Pendaftaran Haji Elektronik	58
Gambar 4. 13 Tabel Data Pendaftar haji offline dan online tahun 2020-2024.....	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dunia telah menghadapi masa digitalisasi yang dikenal sebagai Revolusi Industri 4.0 artinya munculnya teknologi yang canggih dan terus berkembang. Dalam kehidupan sehari-hari, manusia telah menggunakan fasilitas teknologi digital yang serba otomatis dan canggih, seperti robot, kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*), Mesin Pengajar (*Machine Learning*), *Iotechnology*, *Internet of Things* (IoT) dan lain sebagainya. Teknologi canggih dan serba otomatis ini dirancang untuk menjadikan semua aktifitas manusia menjadi mudah. Misalnya, saat ini kita bisa mendapatkan berbagai macam informasi dari berbagai belahan dunia dengan mudah hanya melalui teknologi saja. Adanya Industri 4.0 ini merupakan perkembangan terbaru dalam industri manufaktur yang telah memungkinkan penggunaan Sistem *Cyber-Physical System*, yang memantau dan menyinkronkan secara erat antara pabrik fisik dan dunia virtual pabrik. Selanjutnya, mesin berjaringan akan dapat bekerja lebih efektif dan unggul dengan menggunakan analisis informasi tingkat lanjut. Tren ini mengubah industri manufaktur menjadi generasi berikutnya.¹

Airlangga Hartanto selaku Menteri Perekonomian mendorong pertumbuhan industri 4.0 di Indonesia. Beliau mengatakan bahwa dengan perkembangan industri ini, Indonesia harus mengikuti tren dan dapat bersaing dengan negara lain di bidang tersebut. Jadi, apa yang harus diperbaiki untuk menyambut industri di Indonesia? Haris Munandar yang merupakan Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Industri (BPPI) mengungkapkan bahwa banyak hal yang perlu disiapkan. Salah satunya yakni dengan pengembangan teknologi berkelanjutan, pengembangan kecerdasan buatan, otomatisasi komunikasi mesin ke mesin, komunikasi dari manusia ke mesin, dan AI.²

¹ Achmad Tahar, Pompong B Setiadi, and Sri Rahayu, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Menuju Era Society 5.0 6 (2022): H. 12381–81.

² Kementerian Komunikasi dan Informasi, "Apa itu Industri 4.0 dan bagaimana Indonesia menyongsongnya," *Kominfo* (blog), February 19, 2019.

Proses produksi yang dikendalikan secara otomatis dan teknologi informasi telah muncul sebagai hasil dari kemajuan pesat dalam bidang teknologi dan ilmu pengetahuan di awal abad ke 20. PLC (*Programmable Logic Controller*) atau dapat disebut sistem otomatis komputer yang menggantikan tenaga manusia dengan mesin. Hal ini dapat berdampak pada produksi yang lebih murah, kemajuan teknologi informasi seperti kamera ponsel dan industri kreatif musik yang berkembang karena musik digital.³

Munculnya teknologi digital dan Revolusi Industri sangat mempengaruhi kehidupan manusia di seluruh dunia. Saat ini, Revolusi Industri mendorong sistem otomatisasi dalam semua aktivitas manusia. Teknologi internet yang semakin canggih saat ini tidak hanya menjadi dasar untuk perdagangan dan transportasi online saja, tetapi juga memungkinkan jutaan orang di seluruh dunia untuk terhubung satu sama lain. Sangat mungkin bahwa kualitas hidup masyarakat di seluruh dunia akan ditingkatkan oleh Revolusi Industri 4.0. Namun, kecerdasan buatan dan otomatisasi menimbulkan kekhawatiran bahwa suatu hari nanti mesin dapat menggantikan pekerjaan manusia. Pada revolusi sebelumnya masih dapat menciptakan lapangan pekerjaan untuk menggantikan pekerjaan yang dilakukan oleh mesin, tapi pada saat yang sama kecerdasan buatan dan otomatisasi dapat menggantikan seluruh pekerjaan manusia.⁴

Selain itu, kemajuan teknologi yang pesat dapat membawa pada perubahan besar dalam kehidupan manusia di seluruh peradaban dan budaya. Perubahan ini bisa berdampak besar pada transformasi nilai-nilai di masyarakat, apalagi yang memiliki budaya dan adat ketimuran seperti Indonesia. Perlu diketahui bahwa saat ini di Indonesia mengalami perubahan teknologi terkait nilai budaya yang dianut masyarakat, baik masyarakat pedesaan ataupun masyarakat perkotaan (modern). Kemajuan teknologi seperti telepon, televisi maupun internet, tidak hanya berdampak pada masyarakat perkotaan, tapi juga dapat membantu bagi masyarakat yang ada di desa terpencil.⁵ Akibatnya, dimanapun dan kapanpun informasi yang

³ Nurdianita Fonna, *Pengembangan Revolusi Industri 4.0 Dalam Berbagai Bidang* (Guepedia Publisher, 2019) H. 13-17

⁴ Nurdianita Fonna. H. 18-19

⁵ Hendro Setyo Wahyudi And Mita Puspita Sukmasari, "Teknologi Dan Kehidupan Masyarakat", *Jurnal Analisa Sosiologi*, 3.1 (2018) <<https://doi.org/10.20961/Jas.V3i1.17444>>. Hal 20-21

bernilai positif maupun negatif bisa dengan mudah didapatkan. Tidak diragukan lagi, kita secara bertahap mulai merubah cara hidup dan cara berpikir masyarakat, terutama masyarakat pedesaan.⁶

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika mengenai bukti Badan Pusat Statistik yang dipublikasikan pada 7 September 2022, mengungkapkan bahwa masyarakat Indonesia yang telah mengakses Internet pada tahun 2021 sebanyak 62,1%. Besarnya hasil pendataan dari Survei Sosial Ekonomi Nasional tahun 2021 mencerminkan situasi di mana informasi menjadi lebih terbuka dan bagaimana masyarakat menerima kemajuan teknologi untuk membuat masyarakat lebih tahan terhadap informasi. Berdasarkan laporan Profil Internet Indonesia 2022 yang diterbitkan oleh Persatuan Penyedia Jasa Internet Indonesia (IPJII), melaporkan bahwa pengguna internet di Indonesia pada tahun 2022 mencapai angka 210 juta orang atau setara dengan 77,02% dari penduduk Indonesia. Jumlah tersebut meningkat dibandingkan periode sebelumnya sekitar 73,7% (196,71 juta orang), dan persentasenya pada tahun 2018 hanya sebesar 64,8% (171,17 juta orang).⁷

Kenyataannya saat ini semua orang di penjuru dunia menghadapi era globalisasi yang mana, harus bergerak cepat dalam melakukan segala aktivitas. Begitu juga dalam hal pelayanan di instansi pemerintah maupun layanan pendidikan. Diharapkan dengan adanya sistem yang terkomputerisasi masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi yang cepat dan tepat. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan undang-undang atas segala pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁸

Dalam islam, Ibadah haji dikatakan sebagai salah satu pondasi dari rukun islam yang ke lima, yang mengharuskan setiap muslim untuk melaksanakan haji bagi yang mampu. Ibadah ini dikatakan sebagai wujud ketaatan seorang hamba kepada Allah SWT yang maha pengasih dan pencipta alam semesta. Karena itu,

⁷ PDSI KOMINFO, Kominfo Lanjutkan Lima Program Prioritas di 2023, Website Resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, accessed March 20, 2024, <http://content/detail/44678/kominfo-lanjutkan-lima-program-prioritas-di-2023/0/artikel>.

⁸ UU Nomor 25 Tahun 2009.Pdf, n.d.

dalam hal ini Allah swt menyeru kepada seluruh umat muslim untuk menunaikan ibadah haji. Sebagaimana dalam firman Allah SWT Q.S Al-Imran ayat 97 : 3

وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: Barangsiapa yang memasukinya (Baitullah) akan selamat (aman), menunaikan Ibadah Haji merupakan kewajiban umat muslim terhadap Allah SWT, yakni (bagi) orang yang sanggup berangkat ke Baitullah. Barang siapa yang tidak menjalankan (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah SWT Maha Kaya (tidak membutuhkan apa-apa) dari alam semesta.⁹

Penjelasan dari ayat diatas mengenai menunaikan Ibadah Haji merupakan salah satu kewajiban umat muslim terhadap Allah SWT, yaitu bagi orang-orang yang berkecukupan secara jasmani dan rohani maupun finansial. Selain itu, perlu adanya jaminan keamanan baik selama perjalanan maupun pelaksanaan haji berlangsung.

Dalam proses penyelenggaraan ibadah haji, sebelum menunaikan ibadah haji tentunya dibutuhkan berbagai pelayanan, seperti pelayanan dalam negeri maupun luar negeri. Adapun pengertian pelayanan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah membantu mempersiapkan kebutuhan seseorang. Kegiatan pelayanan biasanya dilakukan untuk menyambut, memuaskan, dan memberi kenyamanan kepada seseorang yang dianggap penting dan berharga.¹⁰ Menurut Hidayaningrat yang dikutip oleh Suwondo, menjelaskan bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan memberikan pelayanan dan fasilitas kepada masyarakat guna memenuhi syarat efisiensi, efektivitas dan ekonomi.¹¹

Pelayanan Penyelenggaraan Haji dan dan Umrah (PHU) dilakukan oleh bagian Pelayanan PHU di Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan. Bagian PHU ini memiliki berbagai macam tugas dan fungsi yaitu melayani serta membimbing masyarakat pada bidang registrasi haji, pembinaan haji dan umrah, perjalanan dan dokumen, akomodasi, mengelola keuangan haji, mengelola informasi dan data haji

⁹ Al-Qur'an Surat Al-Imran Ayat 97

¹⁰ Web Bea dan Cukai, "Makna Sebuah Pelayanan," *Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai* (blog), February 26, 2020.

¹¹ Rizky Hersya Pratama, Abdul Hakim, And Muhammad Shobaruddin, 'Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (E-RT/RW)', H. 2129.

dan umrah. Layanan yang didapatkan jamaah haji berupa pelayanan registrasi, pelayanan pelunasan, bimbingan manasik haji, pelayanan transportasi, pelayanan kesehatan, pelayanan konsumsi, pelayanan keamanan atau perlindungan, dan pelayanan kesehatan. Layanan tersebut tertulis pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019.¹² Adanya peraturan tersebut menjadikan Kementerian Agama sebagai pemegang kewajiban atas penyelenggaraan dan pelayanan ibadah haji. Bisa dikatakan bahwa keberhasilan penyelenggara haji bergantung pada pelayanan yang efisien, efektif dan profesional.

Kementerian Agama RI mengeluarkan peraturan nomor 20 tahun 2016 perihal perubahan ke 2 atas Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 mengenai Penyelenggaraan Haji Reguler yakni tertulis pada Pasal 1 Ayat 2 yang berbunyi Penyelenggaraan haji reguler merupakan aktivitas mengelola pelaksanaan haji, meliputi pelayanan, pembinaan, dan perlindungan kepada jamaah haji yang diselenggarakan oleh pemerintah.¹³

Selain itu, Keputusan Menteri Agama Nomor 189 tahun 2023 menetapkan 221.000 kuota untuk haji pada tahun 1444 H dan kuota tersebut dibagi menjadi 203.320 kuota haji reguler dan 17.689 kuota haji khusus.¹⁴ Kemudian kuota nasional haji reguler dibagi menjadi kuota provinsi. Kuota provinsi diberikan kepada jamaah Provinsi Jawa Timur, yakni sebanyak 35.152 jamaah.¹⁵ Selanjutnya pembagian kuota per Kabupaten atau Kota, di Provinsi Jawa Timur yakni salah satunya di kabupaten Pasuruan, berdasarkan informasi yang diberikan Pemerintah Kabupaten Pasuruan tahun 2023 ini telah memberangkatkan 1.170 jamaah haji yang dibagi menjadi empat kloter.¹⁶

¹² Tim Muhammad Wildan Ramadhani, S.H., M.Kn And Nadiya Ayu Febriyani, S.H, 'Anotasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentag Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umroh', *Pusat Pemantauan Pelaksanaan Undang Undang Badan Keahlian, Sekretariat Jenderal DPR RI*, 2022 . H. 10

¹³ Permenag Nomor 20 Tahun 2016.Pdf.

¹⁴ Kontributor , 'KMA Kuota Haji 2023 Terbit, Kemenag Sesuaikan Penghitungan Estimasi Keberangkatan', 28 Februari 2023.

¹⁵ "Provinsi Kamu Dapat Kuota Haji 2023 Berapa? | Indonesia Baik," accessed June 24, 2024, <https://indonesiabaik.id/infografis/provinsi-kamu-dapat-kuota-haji-2023-berapa>.

¹⁶ Eka Maria, 'Bupati Dan Walikota Pasuruan Berangkatkan Calon Jamaah Haji Kabupaten Dan Kota Pasuruan Tahun 2023', 2023 <<https://www.pasuruankab.go.id/isiberita/Bupati-Dan-Walikota-Pasuruan-Berangkatkan-Calon-Jamaah-Haji-Kabupaten-Dan-Kota-Pasuruan-Tahun-2023>>.

Transformasi revolusi industri ini merupakan suatu keniscayaan pada era maya ini, dimana segala aktivitas kehidupan didukung oleh teknologi informasi. Adanya inovasi pelayanan publik berbasis digital di kementerian Agama menjadi semakin penting untuk memperkuat tata kelola, termasuk pelayanan haji dan umrah masyarakat sangat membutuhkan layanan publik haji dan umrah untuk mendapatkan informasi tentang haji dan umrah, ketentuan hingga prosedur penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Kementerian Agama RI Melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah (PHU) telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan serta memperbarui sistem informasi dan pelayanan haji, salah satunya dengan mengembangkan aplikasi *mobile* Haji Pintar. Aplikasi haji pintar ini dikembangkan sejak tahun 2015 dan mengalami pembaruan pada tahun 2018. Aplikasi Haji Pintar bertujuan untuk memberi kemudahan agar masyarakat bisa mendapatkan informasi mengenai pelaksanaan haji melalui handphone.¹⁷

Aplikasi haji pintar ini juga tersedia di Makkah dengan berbagai aplikasi yang menawarkan fitur berbeda. Selain fitur-fitur seperti kemampuan untuk menghitung berapa kali jamaah telah melakukan Tawaf juga terdapat fitur petunjuk bagi jamaah untuk membaca atau mendengarkan doa-doa. Di sisi lain, aplikasi ini menuai kritikan yang signifikan karena dapat mengurangi tingkat perjuangan keagamaan dalam perjalanan haji, sekaligus dapat mengurangi kesempatan jamaah untuk berkomunikasi dengan tuhan.¹⁸ Fakta lain, masih terdapat beberapa problem yang sering dialami masyarakat dalam penggunaan aplikasi Haji Pintar. *Pertama*, masih terdapat masyarakat yang merasa kurang puas dengan informasi yang didapat pada aplikasi tersebut, terutama jenis kendala yang ditemui pada aplikasi Haji Pintar, misalnya informasi yang tidak sesuai perihal jadwal keberangkatan dengan informasi diawal. *Kedua*, pada saat melakukan pendaftaran haji melalui aplikasi haji pintar sering terjadi permasalahan pada jaringan internet sehingga menyebabkan.

¹⁷ Andrean W. Finaka, "Aplikasi Haji Pintar: Permudah Perjalanan Haji," *Indonesiabaik.Id* (Blog), 2018, <https://Indonesiabaik.Id/Infografis/Aplikasi-Haji-Pintar-Permudah-Perjalanan-Haji>.

¹⁸ Qurashi, Jahanzeeb, And Richard A, "Dampak Teknologi Media SMART (SMT) Tentang Pengalaman Spiritual Jemaah Haji," *International Journal Of Religious Tourism And Pilgrimage* 6, No. 3 (2018), H. 243.

ketidakstabilan saat melakukan pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar.¹⁹ Dengan pengembangan aplikasi haji pintar ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi masyarakat terutama dalam hal kemudahan dan efisiensi pelayanan bagi calon jamaah haji.

Dalam sejarahnya, prosedur pendaftaran haji telah beberapa kali berubah, sebelum tahun 2008, pendaftaran haji dilakukan menjelang pelunasan. Pada saat ini masih menggunakan regulasi pada Undang-Undang Nomor 17 tahun 1999 mengenai penyelenggaraan ibadah haji.²⁰ Pendaftaran haji tersebut ditutup jika kuota yang tersedia sudah penuh. Setelah itu, calon jamaah haji harus membayar pelunasan dan siap berangkat pada tahun yang sama. Dengan rancangan seperti ini, tidak ada yang namanya istilah daftar tunggu dan waktu tunggu seperti sekarang ini.

Penyelenggaraan ibadah haji merubah pola pendaftaran haji, hal ini ditetapkan pada Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008. Setelah itu pendaftaran haji dapat dilakukan setiap hari kerja, bukan pada saat pelunasan saja. Pada kebijakan ini mulailah ada istilah daftar tunggu ketika jumlah pendaftaran melebihi kuota jamaah haji yang berangkat pada tahun berjalan. Selama periode ini, pendaftaran haji dilakukan dengan tiga tahap. Pertama, calon jamaah haji membuka tabungan di bank dan menyiapkan biaya untuk membayar setoran awal. Kedua, calon jamaah haji mengisi formulir pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sesuai tempat tinggal. Ketiga, membayar biaya setoran awal di bank untuk mendapatkan nomor porsi. Calon jamaah haji membayar setoran awal setengah dari biaya haji secara keseluruhan. Namun, proses pendaftaran dengan alur tersebut dianggap tidak efisien. Dikarenakan calon jamaah haji harus datang ke bank dua kali sehingga tidak efisien dari segi waktu, biaya dan prosedurnya.

Pada tahun 2015 proses pendaftaran haji kembali diperbaiki. Saat itu, prosesnya dibuat menjadi sederhana dengan mengurangi tahapan pendaftaran menjadi dua tahap. Calon jamaah haji membuka rekening dan melakukan setoran awal di bank, kemudian melakukan konfirmasi pendaftaran ke Kantor Kementerian Agama di Kabupaten/Kota. Meskipun lebih efisien, tetapi masih ada ruang untuk

¹⁹ Krishantoro Et Al., "Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi," *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 4, No. 2 (December 31, 2021): H. 243.

²⁰ Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji," *BPK RI*, Mei 1999, H. 6

meningkatkan layanan. Karena pendaftarannya masih mensyaratkan kepada calon jamaah haji untuk datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat. Karena itu, berbagai upaya dapat dilakukan untuk terus memperbaiki prosedur pendaftaran haji,

Saat ini terdapat regulasi baru PMA Nomor 13 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Jemaah Haji Reguler²¹ yang merupakan lanjutan dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, telah memberlakukan era baru mengenai pendaftaran haji. Prosedur pendaftaran haji saat ini, setelah calon jamaah haji membayar biaya setoran awal di bank, calon jamaah haji dapat memilih untuk melanjutkan proses pendaftaran di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat, layanan mobil keliling atau pendaftaran haji elektronik. Dua opsi terakhir merupakan terobosan terbaru Kementerian Agama untuk memudahkan para calon jamaah haji dalam pendaftaran haji. Dalam hadits yang diriwayatkan oleh imam syafii oleh Imam Muslim dari Abu Huraira:

وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعَسِّرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ

Artinya: Barangsiapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya Allah SWT mudahkan baginya di dunia dan akhirat”. (HR Imam Muslim dari Abu Huraira)

Hadits di atas mengungkapkan untuk mencegah perilaku yang dapat merugikan orang lain dengan membuat orang lain kesulitan dengan berbagai alasan yang direkayasa. Selain itu, kita memanfaatkan kesulitan yang dihadapi orang lain sebagai peluang untuk mengejar kepentingan diri sendiri. Jadi, berilah hak-hak yang memang seharusnya itu menjadi milik orang lain. Dengan itu, kita harus menjadi orang baik untuk membantu orang lain, bukan untuk memanfaatkan orang lain untuk kepentingan sendiri.²² Rasulullah Shallallahu'alaihi Wasallam bersabda:

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُ هُمْ لِلنَّاسِ

²¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, “Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler,” July 30, 2021..

²² Kementerian Agama Republik Indonesia, “Khutbah Jumat: Mari Mudahkan Urusan Orang Lain,” September 27, 2023, <https://Kemenag.Go.Id/Islam/Khutbah-Jumat-Mari-Mudahkan-Urusan-Orang-Lain-Dqzq6>.

Artinya: “Sebaik-baiknya orang adalah yang dapat memberi manfaat kepada sesama (yang lain)” (HR. Ahmad, Ath-Thabrani, ad-Daruqutni)

Pada pendaftaran haji elektronik, calon jamaah yang telah membayar setoran awal, dapat mendaftar haji secara mandiri menggunakan smartphone melalui aplikasi Haji Pintar. Jika semua persyaratannya sudah terpenuhi dan langkah-langkahnya diikuti dengan benar, maka Surat Pendaftaran Haji yang tercantum nomor porsi jamaah haji akan dikirim secara elektronik pada notifikasi aplikasi haji pintar. SPH tersebut ditandatangani secara elektronik oleh petugas PHU pada Kantor Kementerian Agama wilayah setempat setelah petugas memverifikasi pendaftaran haji elektronik yang masuk pada layanan Siskohat.

Dulu sebelum adanya perubahan dalam proses pendaftaran haji masih menggunakan dokumen tertulis. Walaupun tidak murni *paperless*, setidaknya berusaha untuk mengurangi penggunaan kertas. Tanda bukti setoran awal dari bank dan bukti SPH dari PHU Kantor Kementerian Agama, cukup dicetak satu lembar saja. Jika suatu saat dibutuhkan kembali, jamaah haji dapat mengunduh dan mencetaknya sendiri. Perubahan baru pendaftaran haji ini harus sesuai dengan prinsip yakni memudahkan jamaah serta meningkatkan layanan tanpa mengabaikan keamanan, kekurangan data, dan ketelitian.²³

Berdasarkan latar belakang, peneliti tertarik untuk mendalami persoalan terkait era pendaftaran haji dengan judul Implementasi Aplikasi Haji Pintar Untuk Mempermudah Pelayanan Pendaftaran Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan.

Penelitian ini penting dilakukan guna membantu masyarakat dalam penggunaan aplikasi haji pintar untuk pendaftaran haji dan umrah.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan merupakan Kantor Kementerian yang terletak di Jl. Dokter Wahidin Sudiro Husodo No.5, Pekucen, Kec. Panggungrejo, Kota Pasuruan, Jawa Timur 67126. Kementerian Agama didirikan untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama, membantu presiden dalam menjalankan pemerintahan negara, dan meningkatkan

²³ Kementerian Agama RI, Era Baru Pendaftaran Haji, Agustus 2021, <https://kemenag.go.id/opini/era-baru-pendaftaran-haji-vp7ndd>.

pemahaman dan pengamalan agama untuk meningkatkan kualitas kehidupan beragama.

Berdasarkan fenomena serta paparan masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian yaitu **“Implementasi Aplikasi Haji Pintar Untuk Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan.”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka peneliti memfokuskan penelitian mengenai:

1. Bagaimana penerapan Aplikasi Haji Pintar untuk mempermudah pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan?
2. Bagaimana efektivitas penggunaan Aplikasi Haji Pintar dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian adalah:

1. Mendeskripsikan penerapan aplikasi Haji Pintar untuk mempermudah pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan.
2. Mendeskripsikan efektivitas penggunaan aplikasi Haji Pintar dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran haji di Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi teoritis dan praktis sehingga dapat menjadikan acuan dalam penelitian berikutnya:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk meningkatkan pemahaman mengenai penggunaan Aplikasi Haji Pintar dan menjadi sumbangan pikiran bagi pengelola haji Kemenag Kabupaten Pasuruan.
 - b. Untuk Memberikan data dan acuan bagi peneliti lain yang berencana mengkaji permasalahan yang berkaitan dengan penelitian ini.
 - c. Sebagai subjek penelitian oleh para peneliti lain dalam proses pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Manfaat Praktis

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

E. Penelitian Relevan

Terdapat beberapa penelitian yang dianggap relevan dengan penelitian ini, diantaranya:

1. Penelitian berjudul **“Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi”**. Dipublikasikan dalam Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi oleh Krishantoro, Diana Prihadini, Aramia Fachria, dan Alfiyani Dewi Rakadita. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa penggunaan Aplikasi Haji Pintar di Kemenag Kota Bekasi sudah sangat efektif. Selain itu, terdapat hambatan yang sering terjadi saat menggunakan aplikasi haji pintar ini, seperti sambungan internet yang sering mengalami ketidakstabilan ketika melakukan pendaftaran melalui aplikasi. Untuk mengatasi hambatan tersebut, sistem pada aplikasi haji pintar harus selalu diperbarui dan ditambahkan fitur baru.²⁴

²⁴ Krishantoro Et Al., “Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi.”

2. Penelitian berjudul “**Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Haji Dan Umrah Berbasis *Augmented Reality / Virtual Reality***”. Yang dipublikasikan di jurnal penelitian saintek oleh Ali Anton Senoaji, Winih Wicaksono, Dan Endah Kusumaningrum. Penelitian ini menemukan bahwa aplikasi sistem informasi pelayanan haji dan umrah berbasis *augmented reality/virtual reality* (AR/VR) dapat memberikan informasi yang cukup kepada calon jamaah haji. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa aplikasi sistem informasi pelayanan ibadah haji dan umrah berbasis AR/VR sudah cukup bisa memberikan informasi pada calon/jamaah haji.

Pertama, Kementerian Agama Republik Indonesia mengembangkan sistem aplikasi informasi pelayanan haji dan umrah berbasis *reality augmented/virtual* (AR/VR) memiliki kemampuan untuk menciptakan lingkungan virtual interaktif yang dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menunaikan haji dan umrah. Data menunjukkan bahwa terdapat 51% responden termotivasi untuk melakukan ibadah haji dan umrah. Kedua, dari total peserta yang di survei, 82% berpendapat bahwa aplikasi sistem informasi yang menggunakan realitas augmented dan virtual (AR/VR) untuk layanan haji dan umrah harus berada dalam kategori yang layak.. Ketiga, pengembangan aplikasi ini sangat sederhana hanya dengan mendownload dan menjalankannya secara offline sehingga dapat digunakan dimanapun dan kapanpun tanpa tergantung pada wifi.²⁵

3. Jurnal berjudul “**Analisis Diskrepansi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Haji Pintar.**” dipublikasikan di Jurnal Khazanah Multidisiplin yang ditulis oleh Muhibudin Wijaya Laksana. Menjelaskan bagaimana pelanggan menggunakan media untuk memenuhi kebutuhannya dan dalam penelitian ini Peneliti menggunakan teori *Uses and Gratifications*.

Kepuasan responden dengan aplikasi haji pintar dibahas dalam jurnal ini. aplikasi ini dirancang untuk membuat proses penyelenggaraan ibadah haji menjadi lebih mudah, mulai dari registrasi hingga waktu

²⁵ Ali Anton Senoaji And Winih Wicaksono, “Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Haji Dan Umrah Berbasis Augmented Reality/ Virtual Reality,” *Jurnal Penelitian Saintek* 25 (2020).

keberangkatan dan cara melakukannya di Arab Saudi. Peneliti menemukan bahwa beberapa pengguna aplikasi ‘Haji Pintar’ merasa tidak puas dengan penggunaan aplikasi tersebut. Hal tersebut ditunjukkan dari beberapa ulasan para pengguna aplikasi yang mengalami pengalaman kurang memuaskan.

Peneliti menemukan beberapa hal dari penelitian ini. Pertama, responden mengharapkan aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhannya dalam hal informasi yang lengkap, jelas, keamanan data, serta tampilan yang menarik. Sementara kebutuhan lain seperti akses dokumen melalui aplikasi, pemberian kritik dan saran melalui aplikasi, serta pelibatan dalam proses pengambilan keputusan melalui aplikasi memiliki tingkat harapan yang sedang. Kedua, rendahnya tingkat kepuasan responden setelah menggunakan aplikasi haji pintar Dapat dikatakan bahwa aplikasi haji pintar ini belum mampu memenuhi kebutuhan responden dalam hal memberikan informasi yang lengkap, jelas, layanan komunikasi secara timbal balik dan lain sebagainya. Responden hanya terlayani dalam hal menu yang praktis, tampilan aplikasi yang menarik dan jaminan keamanan data. *Ketiga*, adanya perbedaan yang signifikan dalam tingkat kepuasan antara gratifikasi konten dan gratifikasi sosial. Sementara itu, nilai diskrepansi kepuasan yang rendah ditunjukkan dalam pengukuran proses gratifikasi. Dengan demikian, aplikasi haji pintar belum bisa memenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal informasi dan fitur. kesimpulannya, jika dilihat dari nilai rata-rata diskrepansi kepuasan, aplikasi tersebut belum dapat memenuhi kebutuhan pengguna.²⁶

4. Dalam jurnal Sistem Informasi dan Informatika yang ditulis oleh Alan Budi Kusuma dan Novri Hadinata yang berjudul **Penerapan Metode Kotak Hitam untuk Pengujian Aplikasi Haji Pintar Kemenag**. Dalam penelitian ini membahas mengenai uji kualitas dan keakuratan aplikasi haji pintar menggunakan metode black box yang bertujuan menemukan fungsi yang salah, kesalahan dalam struktur data dsb. Berdasarkan hasil penelitian

²⁶ Muhibudin Wijaya Laksana, “Analisis Diskrepansi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Haji Pintar,” *Khazanah Multidisiplin* 4, No. 1 (2023), "https://Journal.Uinsgd.Ac.Id/Index.Php/Kl."

disimpulkan bahwa aplikasi haji pintar sudah sesuai dengan fungsi yang diharapkan responden, namun masih terdapat beberapa kesalahan yang ada dalam aplikasi sehingga harus segera di *update* terkait menu informasi pembatalan dan menu informasi pembayaran yang bermasalah saat mengecek status pembatalan dan pengecekan porsi jamaah haji.²⁷

5. Jurnal yang ditulis oleh Galuh Dwi Ardiana Dan Siti Fatimah dalam Jurnal Manajemen Dakwah berjudul **Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019**. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lima Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) harus diterapkan. yaitu kualitas informasi, sistem, layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna adalah faktor-faktor yang menentukan penerapan SISKOHAT. Tiga faktor yang mendukung keberhasilan Sistem Informasi Dan Komputerisasi (Siskohat) dalam pendaftaran haji adalah sistem informasi yang berstandar nasional, tampilan isi yang sederhana dari sistem informasi, dan kemahiran petugas dalam mengoperasikan sistem informasi Selain itu, ada dua faktor yang menghambat keberhasilan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Terpadu (Siskohat) dalam pendaftaran haji, disebabkan oleh kurangnya struktur organisasi yang memadai untuk mengelola penyelenggaraan haji khusus serta isi dari sistem informasi haji terpadu yang belum terpenuhi secara maksimal dalam pendaftaran haji khusus.²⁸

²⁷ Alan Budi Kusuma And Novri Hadinata, 'Implementation Of The Black Box Method For Testing Smart Hajj Application Ministry Of Religion', *Universitas Bina Darma*, 4.3 (2022) <<https://journal-isi.org/index.php/isi>>.

²⁸ Galuh Dwi Ardiana And Siti Fatimah, 'Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019', 7.1 (2021).

Untuk memudahkan pembaca melihat perbedaan dan persamaan, maka dibuat tabel, sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Orisinalitas Penelitian

No	Nama Peneliti, judul, bentuk (Jurnal, Skripsi, Tesis, dll), penerbit, tahun penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas
1.	Krishantoro, Diana Prihadini, Aramia Fachria, dan Alfiyani Dewi Rakadita. Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi. Jurnal, Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 2021	Sama-sama memiliki topik judul penelitian mengenai pendaftaran haji melalui Aplikasi Haji Pintar. Sama-sama menggunakan metode kualitatif.”	Fokus penelitian ini adalah efektivitas inovasi pendaftaran haji. Objek penelitiannya di kantor Kementerian Agama Kota Bekasi.	Penelitian yang dilakukan peneliti berfokus pada implementasi aplikasi haji pintar untuk mempermudah pelayanan pendaftaran haji di kantor kementerian agama kabupaten pasuruan.
2.	Ali Anton Senoaji, Winih Wicaksono, Dan Endah Kusumaningrum. Aplikasi Sistem Informasi Haji Dan Umrah Berbasis Augmented Reality/Virtual Reality, Jurnal Penelitian Sainstek Vol. 25, Nomor 2, (2020)	Sama-sama mengkaji mengenai pelayanan haji dan Umrah.	Penelitian Ini Berfokus Pada Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Ibadah Haji Berbasis AR/VR. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian dan pengembangan (R&D)	
3.	Muhibudin Wijaya Laksana, Analisis Diskrepansi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Haji Pintar, Jurnal Khazanah multidisiplin vol 4 no 1 (2023)	Sama-sama membahas mengenai aplikasi haji pintar	Fokus penelitian ini adalah menganalisis kepuasan konsumen dalam penggunaan aplikasi haji pintar. dan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.	

4.	Alan Budi Kusuma dan Novri Hadinata, Penerapan Metode Kotak Hitam Untuk Pengujian Aplikasi Haji Pintar Kemenag, Jurnal sistem informasi dan informatika (2022).	Sama-sama Membahas mengenai aplikasi haji pintar	Fokus penelitian ini adalah menguji kualitas dan akurasi dari aplikasi haji Pintar dan menggunakan metode black box.
5.	Galuh Dwi Ardina, Dan Siti Fatimah. Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Manajemen Dakwah (2019)	Memiliki pembahasan yang sama mengenai sistem informasi dan komputerisasi dalam pendaftaran haji. Sama-sama Menggunakan metode kualitatif deskriptif.	Fokus penelitian ini adalah mengetahui implementasi/penerapan siskohat dalam pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Objek penelitiannya di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.

F. Definisi Istilah

1. Implementasi

Implementasi dapat dikatakan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Biasanya implementasi dikaitkan dengan kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan.

2. Aplikasi Haji Pintar

Aplikasi adalah program siap pakai yang dirancang untuk memungkinkan pengguna jasa aplikasi melakukan fungsi tertentu. aplikasi juga dapat digunakan untuk mencapai tujuan tertentu.²⁹ Aplikasi haji pintar adalah aplikasi resmi yang dirilis Kementerian Agama Republik Indonesia

²⁹ Andi Juansyah, 'Pembangunan Aplikasi Child Tracker Berbasis Assisted – Global Positioning System (A-Gps) Dengan Platform Android', *Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika (KOMPUTA)*, 1.1 (2015).

untuk membantu jamaah Haji dan Umrah mendapatkan lebih banyak informasi tentang administrasi dan informasi pelaksanaan haji.³⁰

Aplikasi haji pintar ini berfokus sebagai sarana untuk memberikan kemudahan jamaah haji dalam menyampaikan keluhan terkait layanan yang mereka dapatkan, mendapatkan informasi mengenai penyelenggaraan haji atau untuk mengetahui lokasi hotel jika terpisah dari rombongan dan lupa jalan pulang. Aplikasi Haji Pintar dapat diunduh secara gratis melalui *smartphone* berbasis android.

3. Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (*customer*). Pelayanan juga dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan dikatakan baik apabila dapat memenuhi kebutuhan konsumen, sehingga konsumen tersebut mendapatkan kepuasan.

4. Pendaftaran Haji

Pendaftaran haji adalah pencatatan identitas diri agar dapat melaksanakan haji sesuai dengan prosedur yang berlaku. pendaftaran haji dapat dilakukan setiap hari melalui aplikasi atau datang secara langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sesuai dengan domisili.

5. Efektivitas dan Efisiensi

Dapat diartikan efektivitas sebagai seberapa jauh tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai, konsep efektivitas sering berkaitan dengan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai. Sedangkan Efisiensi dapat diartikan sebagai keadaan dimana sebuah kegiatan dapat diselesaikan dengan baik, benar dan penuh kemampuan yang dimiliki.

³⁰ *Aplikasi Haji Pintar*, 2020,
<https://www.youtube.com/watch?v=9ucu2flgnwc>.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari enam (6) bab, berikut pembahasannya secara rinci yaitu:

BAB I: Pada bab I terdiri dari konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, originalitas penelitian, definisi istilah, dan sistematika penelitian.

BAB II: Pada bab II ini terdiri dari kajian teori, dan kerangka berpikir

BAB III: Pada bab III membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

BAB IV: Pada bab IV ini berisi tentang paparan data dan temuan penelitian, meliputi deskripsi lokasi penelitian, paparan data penelitian yang berisi data-data untuk menjawab fokus penelitian, dan hasil temuan yang berisi pembahasan dari paparan data atau analisis data.

BAB V: Pada Bab V ini berisi pembahasan dari hasil penelitian, meliputi penyajian temuan penelitian yang disertai dengan pembahasan mengenai jawaban dari masalah penelitian.

BAB VI: Penutup yang memuat dua hal pokok, meliputi kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Pengertian Implementasi

“*To Implement*” berasal dari bahasa Inggris yang artinya mengimplementasikan. Implementasi secara sederhana diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Menurut (KBBI) Kamus Besar Bahasa Indonesia implementasi memiliki arti pelaksanaan atau penerapan.³¹ Artinya implementasi adalah proses penerapan gagasan, konsep atau kebijakan yang dilaksanakan pemerintah untuk memudahkan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Implementasi menurut Usman mengartikan sebagai aktivitas, mekanisme atau tindakan yang dilakukan secara sistematis. Implementasi dikatakan sebagai rencana kegiatan untuk mencapai tujuan kegiatan.³²

Daniel A Mazmanian Dan Paul A. Sabatier mengungkapkan yang dikutip dalam buku Solihin Abdul Wahab mengartikan implementasi sebagai pemahaman suatu program yang telah dinyatakan berlaku atau dirumuskan.

Dari pemahaman diatas, penulis menyimpulkan bahwa implementasi adalah lebih dari sekedar kegiatan. Tetapi kegiatan lain yang direncanakan dan dilakukan secara serius sesuai dengan standar tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu, implementasi tidak berjalan sendirian, tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya.

a. Tujuan Implementasi

Terdapat beberapa tujuan dari implementasi atau pelaksanaan yaitu:

- 1) Membuat perencanaan yang matang, secara tim maupun kelompok merupakan tujuan umum dari implementasi.
- 2) Mengontrol dan mencatat bagaimana rencana atau kebijakan yang dilaksanakan.

³¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “Implementasi,” October 26, 2023, <https://kbbi.web.id/implementasi>.

³² Ali Miftakhu Rosad, “Implementasi pendidikan karakter melalui manajemen Sekolah,” *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan* 5, no. 02 (December 24, 2019): 173, <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v5i02.2074>. H. 176

- 3) Mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai rencana dan kebijakan.
- 4) Untuk mengevaluasi seberapa efektif suatu rencana atau kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas.³³

2. Aplikasi Haji Pintar

a. Pengertian Aplikasi Haji Pintar

Kementerian Agama RI mengembangkan aplikasi haji pintar, yang dapat digunakan pada perangkat android maupun iOS, untuk membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi tentang haji dan umrah serta sebagai peningkatan layanan haji di Kementerian Agama.

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah pada tahun 2015 merilis dan menggunakan aplikasi haji pintar untuk pertama kalinya, dan setiap tahunnya mengalami penyempurnaan dengan penambahan fitur-fitur yang baru dan lebih menarik. Kemudian pada tahun 2018 Ditjen PHU meluncurkan aplikasi Haji Pintar tersebut sebagai pelaksanaan inovasi layanan kemenag yang memiliki tujuan agar masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi seputar penyelenggaraan haji hanya dengan menggunakan *handphone*.

Pada tanggal 10 Januari 2023, Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah memperoleh penghargaan yakni aplikasi haji pintar dinobatkan sebagai aplikasi haji terbaik oleh Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi.

Menteri Haji dan Umrah dari Arab Saudi yaitu Taufiq Al Rabiah memberikan penghargaan secara langsung kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Indonesia yaitu Bapak Hilman Latief. Kementerian haji dan Umrah Arab Saudi menilai pemerintah Indonesia berhasil mengkoordinir jamaah haji Indonesia agar selalu disiplin pada saat penyelenggaraan haji tahun 2022 kemarin di tengah situasi wabah *covid-19*.

Kementerian agama melakukan inovasi Aplikasi Haji Pintar sebagai bagian dari inovasi dalam mengefektifkan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji. Dan dengan menggunakan aplikasi haji ini, jamaah dapat

³³ Siti Badriyah, "Implementasi: Pengertian, Tujuan, Dan Jenis-Jenisnya," 2021, <https://www.gramedia.com/literasi/implementasi/>.

mendapatkan informasi dengan mudah, murah dan berdampak langsung pada masyarakat. kini agar lebih optimal, aplikasi haji pintar juga tersambung dengan aplikasi Pusaka Kemenag *Super Apps*.³⁴

b. Fitur-Fitur Aplikasi Haji Pintar

Terdapat berbagai macam fitur dalam aplikasi haji pintar, fitur-fitur tersebut disediakan untuk calon jamaah haji dan umrah. Dalam Aplikasi Haji Pintar, beberapa fitur yang telah disediakan untuk calon jamaah haji dan umrah. Berikut fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi haji pintar, sebagai berikut:

1) Pelayanan

a) Pendaftaran Haji

Pada menu ini masyarakat bisa mendaftarkan haji secara online. Sebelum melakukan pendaftaran calon jamaah haji harus membayar setoran awal ke bank setelah itu, bisa mendaftarkan haji melalui aplikasi haji pintar dengan memasukkan nomor validasi yang didapatkan dari bank saat membayar setoran awal tadi dan memasukkan Nomor Induk Keluarga.

b) Pembinaan haji

Pada menu ini terdapat informasi terkait manasik haji dan umrah dan waktu pelaksanaan lempar jumroh.

c) Layanan dalam negeri

Dalam fitur ini meliputi layanan pendaftaran, pembatalan, rencana perjalanan haji, data transportasi udara, asuransi jiwa selama berada di dalam negeri dan di arab saudi, asrama haji meliputi daftar asrama haji di Indonesia dan lain sebagainya. Fitur-fitur tersebut dapat memudahkan pengguna dalam melakukan ibadah haji dan umrah.

d) Layanan luar negeri

Dengan adanya layanan luar negeri ini dapat membantu jamaah haji dalam melakukan haji di luar negeri. Terdapat enam sub bagian dalam

³⁴ Krishantoro et al., “Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi.” H. 241

layanan ini yakni meliputi akomodasi, konsumsi, kendaraan, peta akomodasi, peta transportasi, peta arafah dan mina.

e) Umrah dan Haji Khusus

Dalam layanan ini terdapat informasi-informasi bagi masyarakat yang ingin melaksanakan umrah dan haji khusus. Terdapat sembilan sub bagian dalam menu ini meliputi: pendaftaran umrah (PPIU), Pendaftaran Haji Khusus (PIHK), Penyelenggaraan Umrah, Penyelenggaraan Haji Khusus, informasi jamaah umrah dan haji khusus, pelimpahan porsi haji khusus, SPM (standar pelayanan minimal) haji khusus. Pada sub menu ini dapat memberikan informasi secara detail terkait tanggal pemberangkatan haji khusus dan lain sebagainya.

f) Informasi Jamaah haji

Dalam layanan ini jamaah bisa mendapatkan informasi-informasi mengenai haji. Terdapat lima sub menu dalam layanan ini meliputi: waktu keberangkatan, waktu keberangkatan per kloter, informasi jamaah haji, informasi pembatalan haji, dan informasi pelunasan haji.

g) Keuangan Haji

Pada menu ini jamaah haji bisa mendapatkan informasi mengenai keuangan. terdapat empat sub dalam menu ini meliputi: Informasi BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji), Prosedur penetapan BPIH, Informasi BPIH, dan informasi daftar BPS BPIH. Pada menu tersebut terdapat daftar bank yang terdaftar, informasi biaya pendaftaran dan prosedur pembayaran dan lainnya.

h) Video tutorial

Dalam fitur ini jamaah maupun petugas haji dapat melihat berbagai video tutorial atau tata cara yang sangat membantu para jamaah dalam penyelenggaraan ibadah haji. Dalam menu ini terdapat enam sub, meliputi: Tutorial akomodasi, tutorial transportasi, tutorial manasik haji dan umrah, tutorial konsumsi, tutorial penggunaan aplikasi haji pintar, dan tutorial pelatihan petugas.

i) Hak dan kewajiban Jamaah Haji

Pada menu ini terdapat dua sub yaitu kewajiban dan hak jamaah haji. Pada sub ini menjelaskan tentang apa saja hal yang wajib dipersiapkan, seperti syarat-syarat yang harus dibawa serta tata cara pendaftaran haji.

1. Berita dan Pengumuman

Pada menu ini menjelaskan mengenai segala informasi terkait haji dan umrah diantaranya mengenai informasi terbaru seputar haji dan umrah, pembatalan, kesehatan haji, pemunduran atau pemajuan jadwal haji, serta semua informasi terkini mengenai haji dan umrah ada pada menu ini. sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi-informasi terbaru terkait haji.

2. Menu Cepat

Pada menu ini terdapat tiga sub yakni Jadwal keberangkatan haji dan Informasi jamaah haji. Biasanya menu ini digunakan bagi calon jamaah haji yang ingin melihat informasi haji dengan cepat antara lain untuk mengecek estimasi keberangkatan dengan cara memasukkan nomor porsi, jadwal keberangkatan dengan memasukkan lokasi keberangkatan embarkasi dan informasi haji dengan memasukkan nomor paspor.³⁵

Melalui fitur layanan yang tersedia di Aplikasi Haji Pintar, calon jamaah haji dapat mengetahui dan memahami lebih detail terkait mekanisme manasik haji dan umrah. Selain itu juga, calon jamaah haji bisa mendapatkan informasi terbaru mengenai ibadah haji dan umrah.

3. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan.

Dalam (KBBI) Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan pelayanan sebagai penyedia berbagai hal yang dibutuhkan orang lain

³⁵ “Ditjen PHU-Kementerian Agama Republik Indonesia, “Aplikasi Haji Pintar,” Oktober 2023.

(misalnya tamu atau pembeli).³⁶ Selain itu, definisi lain pelayanan ialah suatu tindakan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan kepuasan tersebut dirasakan baik oleh pelayan maupun orang yang dilayani.³⁷ Berikut pengertian jasa dari berbagai ahli:

- 1) Pelayanan atau *customer service* menurut Indrasari, secara umum mengacu pada setiap kegiatan yang bertujuan untuk memuaskan konsumen, melalui layanan ini, kebutuhan dan keinginan konsumen dapat terpenuhi.
- 2) Pengertian pelayanan menurut R.A Supriyono dikutip dalam Indrasari adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh sebuah organisasi mengenai kebutuhan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri. Jika, konsumen merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut sangat baik. Oleh karena itu, pelayanan dikatakan sebagai hal yang urgent dalam menarik konsumen agar mau menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan.³⁸
- 3) Herdiansyah mengartikan pelayanan sebagai suatu kegiatan yang diberikan untuk menunjang, mempersiapkan dan mengelola baik berupa jasa maupun barang dari satu pihak ke pihak lainnya.³⁹

b. Standar Pelayanan

Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat 7 tentang standar pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman serta acuan untuk menilai kualitas pelayanan. Selain itu, standar ini memiliki kewajiban dan janji kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas, terjangkau dan mudah diakses. Berikut penjelasan menurut Surjadi (2012) mengenai standar pelayanan publik, sebagai berikut:

- 1) Prosedur Pelayanan.

³⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), "Pelayanan," n.d.

³⁷ Samsuddin, "Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi" 1, No. 1 (September 2, 2016): 314–22, <https://doi.org/10.18196/Jgpp.V1i1.2096>.

³⁸ Apriliana Apriliana And Sukaris Sukaris, "Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara," *Jurnal Maneksi* 11, No. 2 (December 1, 2022): H. 500.

³⁹ Selvi Rianti, Zaili Rusli, And Febri Yuliani, "Kualitas Pelayanan Publik" 15, No. 3 (July 3, 2019), H.414.

Alur proses pelayanan harus direncanakan dan dilakukan oleh pemberi layanan serta wajib diikuti oleh penerima layanan, termasuk pengaduan, hal tersebut dikenal sebagai prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan adalah alur proses pelayanan yang harus dirancang dan dilakukan oleh pemberi pelayanan dan wajib diikuti oleh penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian.

Waktu penyelesaian adalah istilah yang mengacu pada waktu yang diperlukan untuk memberikan layanan, yang dimulai dari awal permohonan diajukan hingga layanan selesai. Waktu penyelesaian ini menjadi ukuran seberapa cepat penyedia layanan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Semakin tinggi kebutuhan penerima layanan maka kecepatan waktu penyelesaian dalam melayani menjadi sangat penting dalam pemberian layanan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah biaya yang harus dibayar oleh penerima layanan dan mencakup perincian yang ditentukan pada saat penyerahan layanan. Biaya dikatakan sebagai acuan penerima layanan untuk mendapatkan layanan yang diharapkan. Standar biaya bukan sebagai acuan mutlak dalam pemberian layanan. Pembiayaan rasional yang dikenakan pada penerima layanan.

4) Produk Pelayanan.

Produk pelayanan disebut juga sebagai produk layanan yang nantinya akan diterima oleh pelanggan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana.

Tersedianya sarana dan prasarana mencakup seperangkat sarpras yang diperlukan oleh penyelenggara pelayanan, serta sarana yang memadai untuk menunjang terselenggaranya pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan.

Setiap petugas yang memberikan layanan harus memiliki standar kemampuan meliputi keahlian, keterampilan, ilmu pengetahuan, dan

perilaku. Hal tersebut sangat dibutuhkan oleh setiap bagian dari pelaksanaan pelayanan.⁴⁰

4. Pendaftaran Haji

a. Pengertian Pendaftaran Haji

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) mendefinisikan pendaftaran merupakan proses atau cara mendaftar: pencatatan nama, alamat dan lain sebagainya.⁴¹ Dasarnya pendaftaran dilakukan untuk memperlancar dan mempermudah proses pendaftaran haji dan umrah. Sehingga bisa berjalan dengan tepat, cepat serta sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan oleh Kemenag. Salah satu kewajiban kantor kementerian agama kabupaten atau kota yakni melakukan proses pendaftaran haji dan umrah.

b. Ketentuan Pendaftaran Haji

Mekanisme pendaftaran haji reguler diatur dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 13 tahun 2021 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler:⁴²

- 1) Registrasi haji reguler dapat dilakukan sepanjang tahun
- 2) Pendaftaran haji reguler dilakukan di Kantor Kemenag sesuai tempat tinggal jamaah haji reguler.
- 3) Registrasi haji tidak dapat dilakukan oleh Warga Negara Indonesia (WNI) apabila:
 - a) Masih termasuk dalam daftar tunggu
 - b) Atau sebelumnya sudah melaksanakan ibadah haji dengan kurun waktu paling cepat yaitu 10 tahun dihitung saat menunaikan ibadah haji terakhir.
 - c) Tidak berlaku bagi jamaah yang termasuk Petugas Haji Daerah (PHD), Petugas Pemandu Ibadah Haji (PPIH), atau Kelompok

⁴⁰ Dr.Drs Amirul Mustofa, M.Si, Sri Roekminiati, S.Sos., M.KP, and Dra, Damajanti Sri Lestari,MM, *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat* (CV. Jakad Media Publishing,2019). Hal 49

⁴¹ Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa, "Pendaftaran," n.d.,.

⁴² Kementerian Agama Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler." Pasal 2 Hal 5

Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) pada penyelenggaraan ibadah haji di tahun berjalan.

4) Terdapat jenis 3 layanan yang bisa dilakukan masyarakat untuk mendaftar haji, yaitu:

a) Layanan secara langsung pada Kantor Kementerian Agama

b) Layanan Keliling

Pendaftaran haji melalui layanan keliling dan pada Kantor Kementerian Agama jamaah haji reguler menyerahkan dokumen persyaratan pendaftaran seperti bukti pembayaran setoran awal BPIH serta salinan dokumen persyaratan pendaftaran ke staff Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang bertugas sebagai berikut:⁴³

1. Mengupload data pendaftaran haji reguler langsung pada aplikasi siskohat sesuai dengan syarat dokumen yang diperlukan
2. Melakukan pemotretan foto
3. Menyerahkan bukti Surat Pendaftaran Haji yang terdapat nomor porsi kepada jamaah haji.

c) Layanan Elektronik

Dengan menggunakan aplikasi haji pintar, calon jamaah haji dapat melakukan pendaftaran haji. berikut adalah langkah-langkahnya:⁴⁴

1. Melakukan pendaftaran melalui aplikasi haji pintar
2. Pengambilan foto
3. Mengupload dokumen persyaratan pendaftaran seperti: mengunggah KTP sesuai dengan domisili atau Kartu Identitas Anak, mengunggah akte lahir, buku nikah atau ijazah, dan memiliki rekening atas nama jamaah haji.
4. Verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran yang dilakukan oleh Petugas Kantor Kementerian Agama melakukan.

⁴³ Kementerian Agama Republik Indonesia. Pasal 9 Hal 7.

⁴⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia. Pasal 10 Hal 7

5. Jamaah haji akan menerima lembar bukti SPH elektronik yang mencantumkan Nomor Porsi.
6. registrasi haji melalui elektronik dapat dilakukan paling lama 1 tahun sejak ditetapkannya peraturan menteri.

c. Syarat Pendaftaran Haji

Warga Negara Indonesia harus memenuhi syarat untuk melakukan pendaftaran haji, sebagai berikut:⁴⁵

1. Agama Islam
2. Pada saat pendaftaran minimal usia 12 tahun
3. Mempunyai Kartu Keluarga
4. Mempunyai KTP atau kartu identitas anak sesuai dengan tempat tinggal mereka.
5. Mempunyai akte lahir/buku nikah/ijazah
6. Jamaah haji reguler memiliki rekening pada BPS Bpih

5. Efektivitas dan Efisiensi

a. Efektivitas

Dapat diartikan bahwa efektivitas merupakan suatu kecakapan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang tepat untuk mencapai tujuan dengan pencapaian berhasil atau gagal.⁴⁶ Terdapat beberapa pengertian efektivitas menurut beberapa ahli:

- 1) Siswanto dalam bukunya yang berjudul “Pengantar Manajemen” mengatakan efektivitas sebagai kegiatan dalam menjalankan pekerjaan yang benar. Maksudnya yaitu kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat.⁴⁷

⁴⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia. Pasal 5 Hal 6

⁴⁶ Yudhi Lestanata And Ulung Pribadi, “Efektivitas Pelaksanaan Program Pembangunan Berbasis Rukun Tetangga Di Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2014 – 2015,” *Journal Of Governance And Public Policy* 3, No. 3 (2016): 368–89, <https://doi.org/10.18196/Jgpp.2016.0063>. Hal 373

⁴⁷ Utari Wulandari And H Jhon Simon, “Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan,” n.d. hal 2

- 2) Komaruddin dalam Syah Mutiarin dan Arif Zainuddin mengartikan bahwa efektivitas sebagai tingkat keberhasilan atau kegagalan aktivitas manajemen dalam mencapai tujuannya.⁴⁸

Sutrisno mengungkapkan lima indikator efektivitas yang dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, sebagai berikut:

- 1) Pemahaman Program

Realisasi program sehingga program dapat berjalan dengan lancar, pemahaman program sangat diperlukan oleh para sasaran agar dapat berjalan dengan baik.

- 2) Ketepatan waktu

Waktu salah satu hal penting yang dapat menentukan keberhasilan aktivitas yang dilakukan oleh sebuah instansi/organisasi. Tetapi dalam melaksanakan aktivitas/kegiatan bisa juga mengalami kegagalan. Dengan menggunakan waktu dengan baik akan menghasilkan efektivitas dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

- 3) Ketepatan sasaran

Sasaran yang ditetapkan oleh instansi/organisasi harus tepat karena dapat menentukan keberhasilan dari aktivitas instansi tersebut. Sebaliknya, jika sasaran yang ditetapkan kurang tepat, maka bisa menghambat pelaksanaan kegiatan.

- 4) Tercapainya tujuan

Semakin memberikan manfaat suatu program maka semakin efektif pula program tersebut.

- 5) Perubahan nyata

Program dikatakan efektif apabila program memiliki perubahan nyata yang diperoleh secara langsung oleh sasaran.⁴⁹

⁴⁸ Irawani Anis, Jaelan Usman, and Sitti Rahmawati Arfah, "Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa" 2 (2021).

⁴⁹ Wiwit Rizqi Fauziah, Cucu Sugiarti, And Rachmat Ramdani, "Efektivitas Program Wirausaha Pemuda Dalam Upaya Penurunan Angka Pengangguran Terbuka Di Kabupaten Tegal Pada Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Manajemen* 14, No. 2 (June 30, 2022): 367–75, <https://doi.org/10.30872/Jmmn.V14i2.11001>.

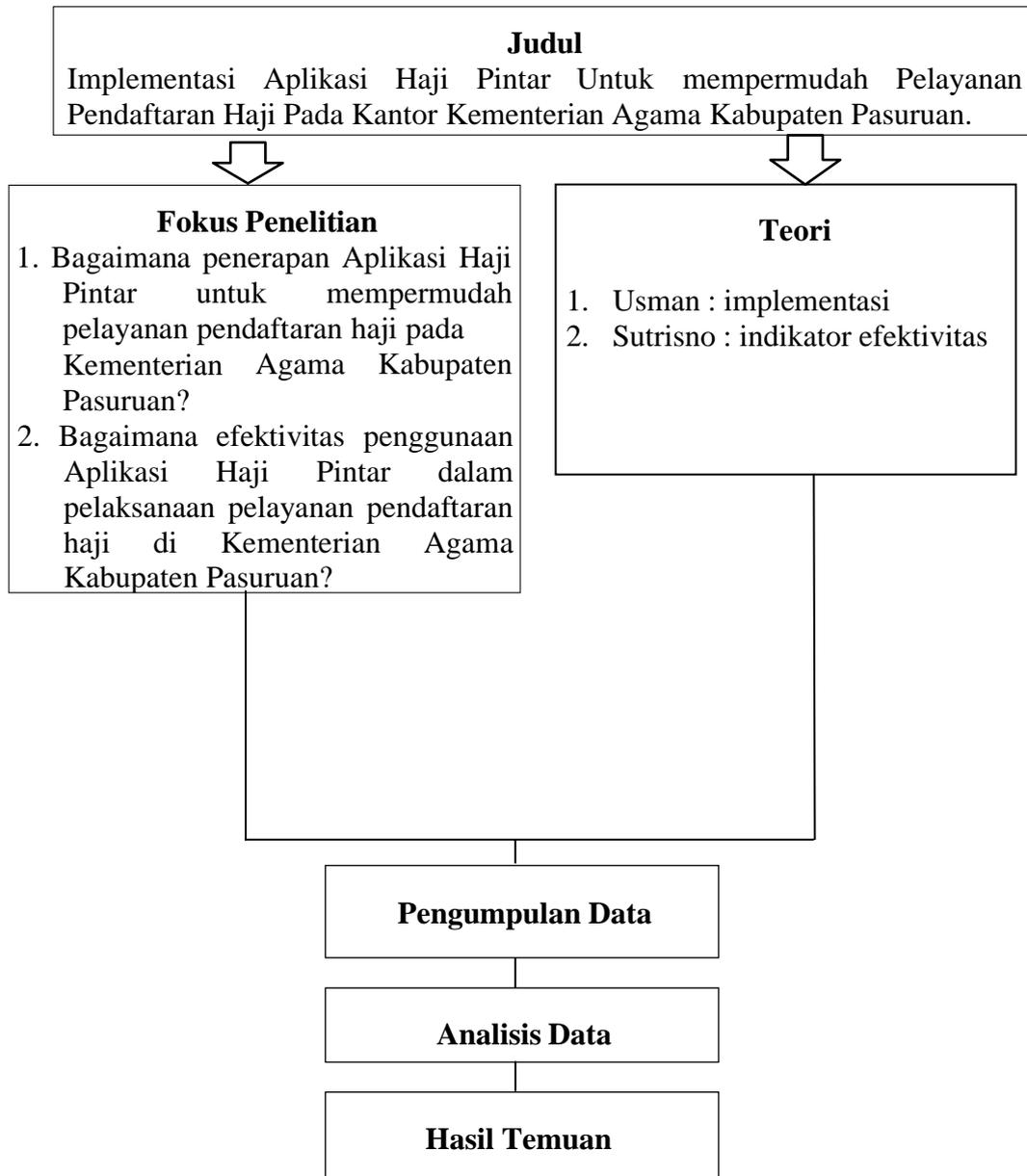
b. Efisiensi

Efisiensi dapat diartikan sebagai keadaan dimana sebuah kegiatan dapat diselesaikan dengan baik, benar dan penuh kemampuan yang dimiliki.⁵⁰ Sedangkan menurut Mardiasmo mengatakan efisiensi memiliki hubungan dengan konsep produktivitas. Efisiensi diukur dengan membandingkan antara hasil output terhadap input. Suatu kegiatan dapat dikatakan efisien apabila suatu produk atau hasil kerja tertentu dapat tercapai dengan penggunaan sumber daya dan serendah-rendahnya.⁵¹

⁵⁰ M F Syahril, "Evaluasi Efisiensi Dan Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Barang Milik Daerah (Bpkbmd) Kota Bitung," 2016. Hal 634

⁵¹ Nitha Ervina Makaminang et al., "Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi dalam Laporan Realisasi Anggaran pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Manado," n.d. hal 328

B. Kerangka Berpikir



Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga menghasilkan data deskriptif dalam bentuk teks. Data yang dianalisis bersifat deskriptif, bukan data numerik seperti pada penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif merupakan proses penelitian yang memberikan data deskriptif lisan dan tulisan tentang individu dan perilaku mereka, sebagaimana dijelaskan oleh Bogdan dan Taylor yang dikutip Zuhri.⁵² Berdasarkan fokus dan tujuan penelitian ini, pendekatan kualitatif adalah metode yang paling cocok untuk mengkaji masalah penelitian ini karena bermula pada pengamatan yang dilakukan di lapangan. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengamati, memahami, dan menjelaskan kejadian yang berlangsung.

Kegiatan yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan cara mengamati situasi yang ada di lokasi penelitian secara langsung. Peneliti melakukan interaksi tatap muka, peneliti bertemu dan berdiskusi secara tatap muka dengan topik yang telah ditetapkan oleh kepala seksi, petugas penyelenggaraan pendaftaran haji dan umrah (PHU) dan pendaftaran haji elektronik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan yang menjadi informan dalam penyelesaian penelitian ini.

B. Kehadiran Peneliti

Peneliti berpartisipasi secara penuh dalam pengumpulan data dalam penelitian ini dan informan mengakui bahwa peneliti melakukan penelitian untuk memudahkan pendataan. Maka dari itu, kehadiran peneliti tidak boleh diwakilkan oleh siapapun, karena jika diwakilkan akan membuat data yang diperoleh tidak valid.

C. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan bertempat di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 5 Kota Pasuruan.

⁵² Dr. H. Zuhri Abdussamad, S.I.K., M.Si, *Metode Penelitian Kualitatif*, 1st ed. (Cv. Syakir Media Press, 2021). Hal 79

Peneliti memilih tempat tersebut karena Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan memiliki sistem pelayanan haji dan umrah yang baik dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran haji dan umrah. Sehingga, masyarakat setempat bisa mendapatkan informasi mengenai Haji dan Umrah.

D. Data Dan Sumber Data

Untuk mendapatkan data, Peneliti menggunakan sumber data sebagai berikut:

1. Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan atau objek yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan yaitu Kepala seksi PHU, Petugas pendaftaran haji dan umrah (PHU) dan pendaftar haji elektronik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah pengumpulan data yang dikumpulkan dengan cara membaca buku, majalah, makalah dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan judul skripsi. Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh tidak secara langsung dari sumbernya. Sumber data sekunder penelitian ini adalah dokumen berupa foto, buku-buku yang relevan, dan bagan yang berkaitan dengan implementasi aplikasi haji pintar sebagai penunjang pelayanan pendaftaran haji di Kemenag Kabupaten Pasuruan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan tiga teknik untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi

Dalam penelitian peneliti melakukan observasi secara langsung dan tidak langsung tentang bagaimana Implementasi Aplikasi Haji Pintar Untuk Mempermudah Pelayanan Pendaftaran Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan. Observasi dilakukan dengan cara mengamati serta mencatat atas permasalahan yang akan diteliti secara runtut. Adapun pedoman observasi yang dilakukan seperti dokumen lapangan, observasi aktivitas, dan alat perekam elektronik yang digunakan untuk observasi ini.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dan informasi melalui tanya jawab antara peneliti dengan narasumber, yang dimaksud narasumber disini adalah kepala seksi, petugas penyelenggaraan pendaftaran haji dan umrah (PHU) dan pendaftar haji elektronik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan.

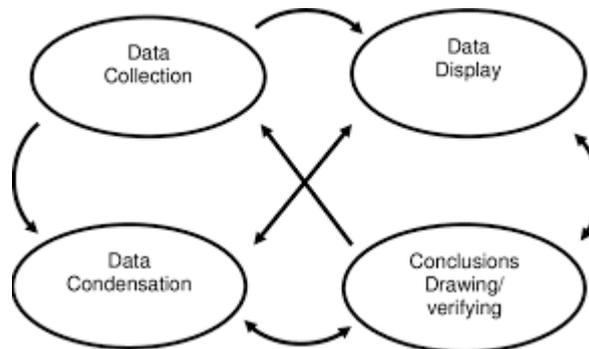
3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kumpulan data, peneliti mengumpulkan data terkait penelitian yang dilaksanakan berupa teks dan gambar. Dokumentasi tersebut bisa berupa teks, gambar, dan lain-lain. Adanya dokumentasi ini sebagai pelengkap data wawancara dan observasi.

Dokumentasi ini bisa berbentuk tulisan, gambar dan lain sebagainya. Tulisan ini digunakan sebagai pelengkap data yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi yang bersumber dari dokumen dan rekaman.⁵³

F. Teknik Analisis Data

Miles, Huberman, dan Saldana menyatakan bahwa kegiatan analisis data kualitatif bersifat interaktif dan dilakukan secara terus menerus hingga selesai untuk memungkinkan terjadinya kejenuhan data. Terdapat beberapa kegiatan analisis data adalah Pengumpulan data, Reduksi data (*Data Reduction*), Penyajian data (*Data Display*) dan Kesimpulan atau verifikasi data (*conclusion/verification*).⁵⁴



Gambar 3. 1 Siklus Analisis Data

⁵³ Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si. hal 143

⁵⁴ Dr. Sandu Siyoto, SKM. M.Kes and M. Ali Sodik, M.A, *Dasar Metodologi Penelitian*, 1st ed., 2015. Hal 121-124

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian kualitatif yaitu dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan sampai memenuhi kebutuhan data. Pada tahap awal peneliti melakukan pengamatan secara umum terhadap situasi sosial atau objek yang diteliti. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data.

2. Kondensasi Data

Kondensasi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan mentransformasikan data catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan data temuan lainnya. kondensasi data ini bertujuan agar data penelitian menjadi kuat.⁵⁵

3. Data *Display* (Penyajian data)

Miles dan Huberman menyatakan bahwa data display adalah kegiatan mengumpulkan informasi secara terstruktur yang nantinya akan menghasilkan kesimpulan. Peneliti akan lebih paham mengenai apa yang terjadi dan mudah untuk melakukan perencanaan untuk langkah selanjutnya, yakni dengan menggunakan data display. Selain itu, Data display digunakan untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian tertentu. Namun, data yang diperoleh biasanya berbentuk naratif, tapi juga dapat diperoleh dalam bentuk bagan, matriks, dan lain sebagainya.

4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi (*Conclusion/verification*)

Setelah menyajikan data yang dihasilkan dari deskripsi data, langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan. Kesimpulan atau verifikasi dalam penelitian terdiri jawaban atas permasalahan yang diajukan pada awal penelitian mengenai implementasi aplikasi haji pintar dalam mempermudah pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan. Pada kesimpulan harus memiliki dasar yang kuat berdasarkan data bukan keinginan penelitian.⁵⁶

⁵⁵ Rusdin Tahir, Annisa Fitri Anggraeni, and Suyono Thamrin, *Metodologi Penelitian: Teori, Masalah, Dan Kebijakan* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023). Hal 155

⁵⁶ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Edition 3 (Los Angeles London New Delhi Singapore Washington DC: Sage, 2014).

G. Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data

1. Kredibilitas (Keterpercayaan)

Dalam penelitian kualitatif kredibilitas digunakan untuk memenuhi data dan informasi. Hasil dari penelitian tersebut harus mengandung nilai dan informasi yang jelas dan benar sehingga dapat diterima oleh pembaca. Ada beberapa teknik yang dijelaskan Maleong (2016) untuk memeriksa data tersebut seperti: perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, dan triangulasi.

Triangulasi merupakan teknik untuk mengecek keabsahan data yang menggabungkan teknik pengumpulan data dengan sumber data yang ada. Berikut ini triangulasi yang peneliti pakai adalah:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk membandingkan data dari wawancara informan primer dan sekunder. Informan yang diperoleh dideskripsikan, tergantung mana yang berbeda atau dianalisis untuk memberikan informasi yang lebih rinci dan mengambil kesimpulan.

b. Triangulasi Teknik (Metode)

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan pengambilan data dari sumber data yang sama, namun dengan teknik pengambilan data yang berbeda. Peneliti akan berupaya membandingkan berbagai data yang diperoleh dari kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi

H. Alur Penelitian

Tabel 3. 1 Alur Penelitian

Alur Penelitian	Keterangan
<pre> graph TD Start([Mulai]) --> A[Studi literatur] A --> B[Identifikasi dan perumusan masalah] B --> C[Menentukan Tujuan] C --> D subgraph D [Pengumpulan data] D1[Data Primer: • Wawancara • Dokumentasi] D2[Data Sekunder: • Sejarah Kemenag Kabupaten Pasuruan • Visi dan Misi • Struktur Kemenag] end D --> E{Data sudah Cukup?} E --> D </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peneliti Memulai penelitian 2. Peneliti mengumpulkan data teori, membaca, mencatat serta mengolah bahan penelitian. 3. Setelah peneliti mengumpulkan data pustaka, peneliti mulai menguraikan identifikasi masalah agar penelitiannya menjadi jelas. Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1. Penerapan aplikasi haji pintar dalam mempermudah pelayanan pendaftaran haji di kantor kementerian agama kabupaten pasuruan. 2. Efektivitas Aplikasi Haji Pintar dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan. 4. Peneliti menjelaskan apa tujuan dari penelitian yang dilakukan. Adapun tujuan penelitian yaitu 1.) Untuk mendeskripsikan penerapan aplikasi haji pintar dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan 2.) untuk mendeskripsikan efektivitas penggunaan aplikasi haji pintar dalam

<p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;">Pengolahan Data</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;">Analisa Data</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;">Kesimpulan</p> </div>	<p>pelaksanaan pelayanan pendaftaran haji di kantor Kementerian Agama kabupaten Pasuruan</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Peneliti mulai mengumpulkan data-data seperti data primer dan Data sekunder berupa Sejarah, Visi misi, struktur kemenag kabupaten pasuruan. 6. Setelah data terkumpul dan sudah cukup terpenuhi langkah selanjutnya yaitu mengolah data, data mentah diolah menjadi informasi yang mudah diterima. 7. Selanjutnya, peneliti menganalisis data dengan terorganisir hasil dari wawancara, dokumentasi dan observasi agar pembaca paham mengenai kasus yang diteliti. 8. Langkah terakhir yaitu kesimpulan, peneliti meringkas hasil dari penelitian secara singkat, jelas, dan padat sehingga pembaca paham atas apa yang kita teliti.
---	---

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan, yang terletak dan beralamat di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo Nomor 5 Kota Pasuruan 67126. Kemenag Kabupaten Pasuruan merupakan Kantor Pemerintah yang mengurus Sub Bagian Tata Usaha, Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Pendidikan Agama Islam dan keagamaan Islam, Bimbingan Masyarakat Islam, dan Pendidikan Madrasah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama No 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, maka kedudukan, tugas, fungsi dan susunan organisasi dan tata kerja Kantor Kementerian Agama adalah sebagai berikut:

a. Kedudukan

Pada pasal 6 bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan adalah instansi vertikal Kementerian Agama yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Alamat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan adalah jalan Wahidin Sudirohusodo no 5 Pasuruan.

b. Tugas

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah Kabupaten/Kota berdasarkan kebijakan Kepala kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku sesuai dengan pasal 7.

c. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 8, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan menyelenggarakan

fungsi yang dilaksanakan oleh seksi dan penyelenggara yang ada, sesuai dengan tipologinya untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan dan penetapan visi, misi dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di kabupaten/kota
- 2) Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan kehidupan beragama
- 3) Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan haji dan umrah, serta zakat dan wakaf
- 4) Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan.
- 5) Pembinaan kerukunan umat beragama
- 6) Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi.
- 7) Pengoordinasian perencanaan , pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program.
- 8) Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan.

2.

Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan

Visi :

“Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Pasuruan Yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, dan Sejahtera Lahir Batin dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian berlandaskan Gotong Royong”.

Misi :

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka misi yang diemban Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan adalah:

- a. Meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama;
- b. Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama;
- c. Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas;

- d. Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan;
- e. Mewujudkan penyelenggaraan ibadah Haji dan Umroh yang berkualitas dan akuntabel;
- f. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, Pendidikan agama pada satuan Pendidikan umum dan pendidikan keagamaan; dan
- g. Mewujudkan tata kelola Pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya.

3. Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah memiliki tugas melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, 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 Kabupaten. Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah memiliki fungsi:

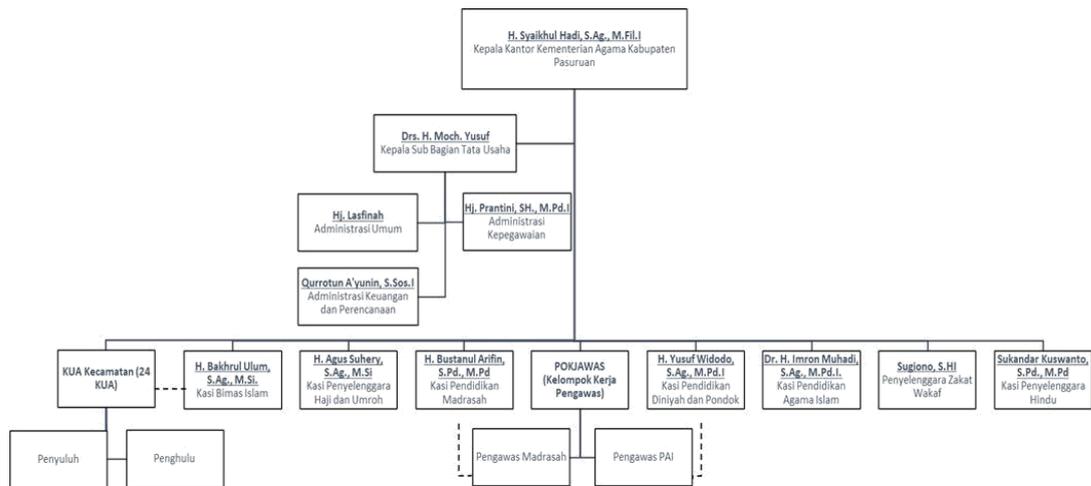
- a. Penyiapan bahan perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.
- b. Pelayanan dan pemenuhan standar pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah.
- c. Bimbingan teknis dan supervisi di bidang pendaftaran, dokumen haji, transportasi, perlengkapan, akomodasi haji reguler, bina haji reguler, advokasi haji, bina penyelenggara umrah dan haji khusus, serta administrasi dana haji dan sistem informasi haji dan umrah.
- d. Koordinasi pelayanan di asrama haji.
- e. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan terdapat 2 petugas pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji. yang mana 1 bertugas

mengurus bagian pendaftaran haji secara online dan 1 petugas lagi mengurus bagian pendaftaran haji secara offline dan pembatalan haji. Uraian petugas Pendaftaran Haji online dan offline di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan.

NO	NAMA	Tugas
1.	Lukman Hakim, S.Pd.I	<ul style="list-style-type: none"> • Memonitoring pendaftaran haji elektronik. • Melakukan biometrik atau pengambilan foto jamaah. • Mencetak surat pendaftaran haji (SPH) • Mengupload dokumen pembatalan haji ke aplikasi SSKOHAT.
2.	Fithrotul Millah, S.Kom	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani dan memverifikasi pendaftaran dan persyaratan haji langsung. • Memverifikasi pendaftaran dan persyaratan pembatalan dan pelimpahan porsi haji • Melakukan proses biometrik atau pengambilan foto jamaah.

4. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan



Bagan 2. 2 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan

Struktur Organisasi Kementerian Agama kabupaten Pasuruan sebagai berikut:

- a. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan : H. Syaikhul Hadi, S.Ag., M.Fil.I
- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha : Drs. H. Moch. Yusuf
- c. Administrasi Umum : Hj. Lasfinah
- d. Administrasi Kepegawaian : Hj. Prantini, SH., M.Pd.I
- e. Administrasi Keuangan dan Perencanaan : Qurrotun A'yunin, S.Sos.I
- f. Kasi Bimas Islam : H. Bakhrul Ulum, S.Ag., M.Si
- g. Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh : Dr. H. Imron Muhadi, S.Ag., M.Pd.I
- h. Kasi Pendidikan Madrasah : H. Bustanul Arifin, S.Pd., M.Pd
- i. POKJAWAS (Kelompok Kerja Pengawas)
- j. Kasi Pendidikan Diniyah dan Pondok : H. Yusuf Widodo, S.Ag., M.Pd.I.
- k. Kasi Pendidikan Agama Islam : H. Agus Suhery, S.Ag., M.Si
- l. Penyelenggara zakat dan wakaf : Sugiono, S.HI
- m. Kasi Penyelenggara Hindu : Sukandar Kuswanto, S.Pd., M.Pd

B. Hasil Penelitian

Setelah melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan, peneliti menemukan beberapa data dan temuan terkait penggunaan Aplikasi Haji Pintar dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan. Pada bab ini peneliti akan mendeskripsikan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi langsung di bagian penyelenggara ibadah haji dan umrah.

1. Penerapan aplikasi Haji Pintar dalam Pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan mulai mengimplementasikan regulasi PMA nomor 13 tahun 2021 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah era baru pendaftaran haji reguler yang merupakan lanjutan dari UU No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Berdasarkan regulasi tersebut sejak tahun 2021 layanan pendaftaran haji telah memfasilitasi tiga pilihan yaitu: pendaftaran langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan, Pendaftaran haji dengan mobil keliling, dan pendaftaran haji secara elektronik melalui aplikasi haji pintar.

Pendaftaran haji secara langsung sudah diberlakukan dari tahun ke tahun, sesuai regulasi yang berlaku. Sedangkan pendaftaran haji melalui mobil keliling belum terlaksana, karena keterbatasan sumber daya manusia, anggaran biaya serta BPS Bpih yang belum ada di daerah pedalaman. Pendaftaran haji elektronik dilakukan oleh calon jamaah haji melalui aplikasi haji pintar. pendaftaran haji secara elektronik dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja setelah calon jamaah membayar setoran awal sebesar Rp.25.000.000 di BPS Bpih hingga mendapatkan nomor validasi. Akan tetapi, petugas layanan pendaftaran haji elektronik memonitoring di saat jam kerja pada layanan SSKOHAT.

Pendaftaran haji secara elektronik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan sudah diberlakukan sejak tahun 2021. Penerapan Aplikasi Haji Pintar merupakan langkah yang efektif untuk meningkatkan kepuasan calon jamaah haji. Aplikasi Haji Pintar memberikan manfaat

seperti efisiensi, ketepatan, dan kenyamanan bagi calon jamaah haji. Dengan menggunakan penerapan Aplikasi Haji Pintar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Sebagaimana hasil wawancara Bapak Dr. H. Imron Muhadi, S.Ag., M.Pd.I, selaku Kepala Seksi PHU:

“Kementerian Agama Khususnya pada bagian Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah wajib untuk menyampaikan kepada masyarakat terkait era baru PMA Nomor 13 tahun 2021 tentang layanan pendaftaran elektronik, namun yang bisa dilakukan dan sudah dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan hanya pendaftaran haji dan pelunasan naik haji. Sedangkan, untuk layanan pendaftaran haji melalui mobil keliling sampai saat ini belum bisa dilakukan karena adanya keterbatasan sumber daya manusia, biaya operasional dan BPS Bpjh yang belum ada di daerah pedalaman. Dan untuk pembatalan haji jamaah harus datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan. Layanan pendaftaran haji elektronik melalui aplikasi haji pintar mulai diberlakukan tahun 2021, bertepatan saat pandemi Covid-19.”⁵⁷

Selain itu peneliti mewawancarai Bapak Lukman Hakim, S.Pd.I selaku petugas Pendaftaran Haji dan umrah, beliau mengatakan bahwa:

“Dengan adanya pendaftaran haji secara elektronik ini sangat memudahkan masyarakat sehingga menjadi lebih efisien, dan masyarakat yang memiliki kesibukan tidak perlu datang ke kantor kemenag setempat. Pendaftaran melalui aplikasi ini tidak ada batas waktu. Namun, untuk verifikasi dapat dilakukan pada hari senin-jumat. Untuk hari sabtu-minggu sistem ditutup dan dibuka lagi hari senin. Terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dalam pendaftaran haji meliputi, bukti setoran awal Bpjh, KTP, Kartu Keluarga, Ijazah/akte kelahiran/buku nikah (salah satunya). Dokumen tersebut diupload di aplikasi haji pintar saat pendaftaran haji berlangsung. Jika, terdapat dokumen yang tidak terverifikasi oleh petugas maka calon jamaah haji harus mengupload ulang.

Namun, untuk pendaftar haji secara elektronik khususnya di daerah Kabupaten Pasuruan ini masih sedikit. Dikarenakan masyarakat di Kabupaten pasuruan masih terbelang menengah ke bawah, sehingga masih banyak masyarakat yang belum memiliki handphone ataupun tidak mengerti dengan teknologi.”⁵⁸

⁵⁷ Wawancara pribadi dengan Bapak Dr. H. Imron Muhadi, S.Ag., M.Pd.I selaku Kepala Seksi PHU pada tanggal 14 Maret 2024 pukul 14.00 WIB

⁵⁸ Wawancara pribadi dengan Bapak Lukman Hakim, S.Pd.I selaku Petugas pendaftaran haji elektronik. Pada tanggal 14 Maret 2024 pukul 12.50 WIB

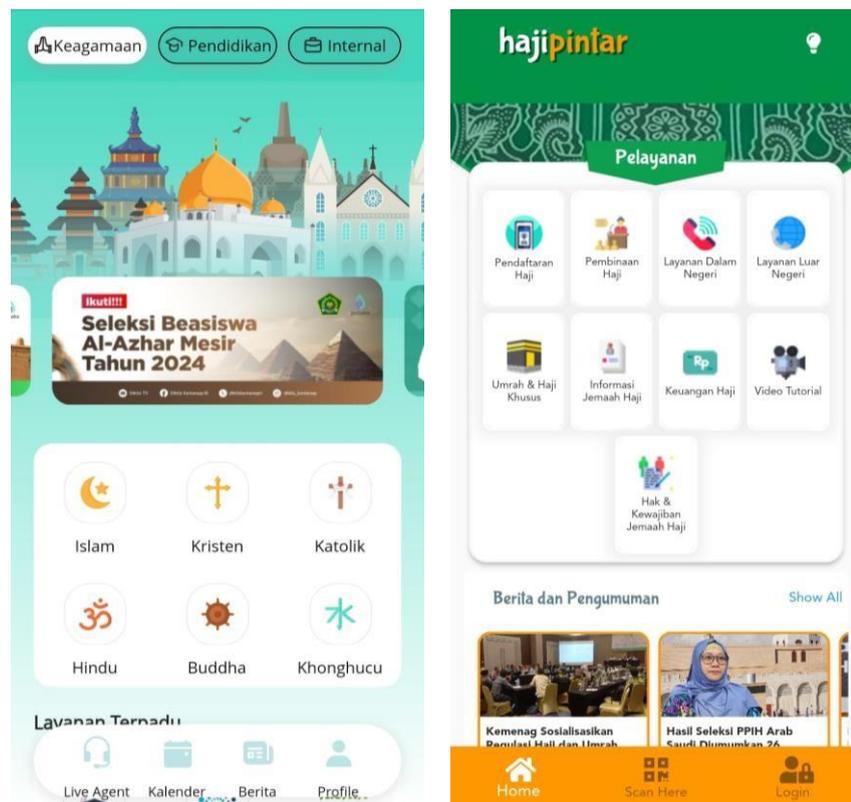
Dari hasil wawancara dan observasi yang peneliti peroleh di Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan sudah menerapkan pendaftaran haji secara elektronik sejak tahun 2021. Adanya Aplikasi Haji Pintar mempermudah calon jamaah haji yang mendaftar tanpa harus jauh-jauh datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan. Dalam proses pendaftaran haji masyarakat bisa mendapatkan informasi mengenai pendaftaran seperti persyaratan melalui Aplikasi Haji Pintar dan website kemenag. Pendaftaran secara langsung tetap menjadi metode utama dalam pelayanan pendaftaran haji, sedangkan pendaftaran mobil keliling belum terlaksana karena keterbatasan sumber daya.

a. Sarana dan Prasarana Layanan Pendaftaran Haji Elektronik

Sarana dan prasarana sebagai fasilitas yang dapat digunakan oleh masyarakat dan sebagai penunjang layanan pendaftaran haji secara elektronik. Hal ini mencakup berbagai platform dan sistem teknologi yang memungkinkan calon jamaah haji untuk mendaftar secara online. Sarana dan Prasarana layanan pendaftaran ini didukung dengan adanya aplikasi Haji Pintar dengan fitur pendaftaran haji elektronik yang memudahkan calon jamaah untuk mengaksesnya tanpa harus datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan. Bahkan, saat ini aplikasi haji pintar juga sudah terintegrasi dengan aplikasi Pusaka Kementerian Agama Superapps.

Hal ini juga dikatakan oleh Ibu Dewi selaku Pendaftar Haji elektronik:

“Saya mengetahui pendaftaran haji bisa dilakukan secara online melalui website kemenag. Jadi, sebelum saya melakukan pendaftaran saya mencari tahu tentang informasi-informasi terkait haji. setelah itu baru saya melakukan setoran awal di bank dan melakukan pendaftaran secara online”.⁵⁹



Gambar 4. 1 Menu Pendaftaran Haji pada Aplikasi Haji Pintar dan Aplikasi Pusaka Kemenag Superapps

(Sumber : Dokumentasi hasil penelitian penulis tahun 2024)

Kemudian sarana dan prasarana petugas layanan pendaftaran haji elektronik didukung dengan tempat pelayanan haji. Berdasarkan hasil observasi tempat pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan digabung bersamaan dengan pelayanan lainnya

⁵⁹ Wawancara pribadi dengan ibu Dewi selaku pendaftar haji elektronik, pada tanggal 24 Maret 2024. Pukul 10.00 IWB

seperti pelayanan Bimas, Pelayanan Pontren yang disebut dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).



Gambar 4. 2 Ruang Pelayanan Haji

(Sumber : Dokumentasi hasil penelitian penulis tahun 2024)

Dengan demikian, dapat disimpulkan berdasarkan penjelasan diatas bahwa sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan telah berhasil mendukung layanan pendaftaran haji secara elektronik, meskipun tantangan dalam hal literasi digital dan akses teknologi masih perlu diperhatikan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat secara lebih luas.

b. Layanan Pendaftaran Haji Elektronik

1) Penggunaan aplikasi haji pintar dalam pendaftaran Haji Elektronik

Berdasarkan perkembangan zaman teknologi saat ini sudah semakin pesat dan mempengaruhi proses layanan pendaftaran haji. Dari yang awalnya hanya bisa dilakukan secara langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan, kini berinovasi menjadi layanan *digital*. Penggunaan Aplikasi Haji Pintar dalam layanan pendaftaran haji elektronik dapat memberikan berbagai manfaat bagi calon jamaah haji seperti menjadi lebih efektif dan efisien. Jamaah haji hanya cukup menyiapkan persyaratan pendaftaran haji serta

mengikuti arahan pendaftaran haji elektronik, kemudian menunggu konfirmasi verifikasi oleh petugas pendaftaran haji elektronik yang memonitor melalui Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Setelah memenuhi kualifikasi pendaftaran haji, calon jamaah akan mendapatkan nomor porsi dan sudah termasuk daftar tunggu haji.

Begitupun dengan hasil wawancara dengan Bapak Alvin Fauzi selaku pendaftar haji elektronik:

“Saya mengetahui informasi bahwa pendaftaran haji bisa dilakukan secara online dari petugas haji. Sebelum mendaftar saya bertanya apa saja persyaratan yang perlu dilengkapi untuk melakukan pendaftaran. Setelah lengkap semua baru saya mendaftar haji secara online. Karena saya memiliki kesibukan bekerja, dengan adanya pendaftaran online sangat membantu sekali. Sehingga, saya tidak perlu izin bekerja untuk melakukan pendaftaran langsung ke kantor kementerian agama kabupaten pasuruan dan dalam mendaftar haji menjadi lebih efisien dari segi waktu dan tenaga.”⁶⁰

Selain dianggap lebih efektif dan efisien, penggunaan teknologi melalui aplikasi haji pintar mampu memangkas waktu penyelesaian, menghemat tenaga dan biaya.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Wandu dan Ibu Rosyanti selaku pendaftar haji elektronik wilayah Kabupaten Pasuruan:

“Kami mengetahui pendaftaran haji bisa dilakukan secara online melalui website kemenag dan juga media sosial. Setelah tahu kami langsung mendownload aplikasi haji pintar dan mengikuti petunjuk pendaftaran haji elektronik pada aplikasi tersebut. Jika ada hambatan kami langsung menghubungi petugas haji melalui Whatsapp atau datang langsung ke kantor untuk menanyakan hal tersebut.”⁶¹ Menurut saya dengan adanya pendaftaran secara online lebih fleksibel baik dari segi waktu, biaya, tenaga dan sangat membantu sekali untuk kami yang bekerja.

⁶⁰ Wawancara pribadi dengan Bapak Alvin Fauzi selaku pendaftar haji elektronik pada tanggal 2 April 2024 pukul 11.00 WIB

⁶¹ Wawancara pribadi dengan Bapak Wandu dan Ibu Rosyanti selaku pendaftar haji elektronik pada tanggal 13 Maret 2024. Pukul 19.00 WIB

Berdasarkan hasil pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa sebelum adanya sistem digitalisasi Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan hanya bisa melakukan pelayanan secara langsung. Kini layanan dapat dilakukan secara digital. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan mengatakan bahwa informan mengetahui pendaftaran bisa dilakukan secara elektronik melalui website, media sosial, dan petugas haji. Sebelum melakukan pendaftaran calon jamaah haji mencari informasi tentang pendaftaran, setelah itu baru mendaftar secara online.

Penggunaan dari aplikasi haji pintar dapat memudahkan dalam proses pendaftaran haji, terutama bagi masyarakat yang bekerja sehingga tidak bisa datang langsung ke kantor kementerian agama. Hanya dengan menggunakan Aplikasi Haji Pintar masyarakat bisa dengan mudah mendaftar haji tanpa harus jauh-jauh datang ke Kantor Kementerian Agama.

2) Mekanisme Pendaftaran Haji Elektronik

Mekanisme pendaftaran haji elektronik biasanya melibatkan beberapa langkah dan proses yang berbeda-beda tergantung negara dan lembaga yang bertanggung jawab. Proses pendaftaran haji elektronik dilakukan secara mandiri oleh calon jamaah haji dengan mengakses menu pendaftaran haji di Aplikasi Haji Pintar yang terintegrasi langsung dengan SISKOHAT.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Lukman Hakim, S.Pd.I selaku petugas pendaftaran haji elektronik:

“Langkah pertama yang dilakukan calon jamaah untuk mendaftar haji secara elektronik yaitu membuka tabungan dan membayar setoran awal di bank dan mendapat nomor validasi, setelah itu calon jamaah haji memilih untuk mendaftar haji melalui SimPel Mas-E/Pusaka Super Apps/aplikasi haji pintar, setelah itu membuat akun dan melakukan pendaftaran haji, setelah mendaftar menunggu verifikasi dan konfirmasi dari petugas yang melayani pendaftaran haji elektronik, setelah berkas dinyatakan valid akan muncul notifikasi di menu aplikasi haji pintar dan calon

jamaah haji dapat mendownload surat pendaftaran haji (SPH) dari aplikasi tersebut.”⁶²

Pendaftaran Haji dapat dilakukan setelah jamaah haji membayar setoran awal di BPS Bpih untuk mendapatkan nomor validasi pendaftaran haji. Berikut gambaran umum tentang mekanisme pendaftaran haji elektronik:

1. Calon jamaah haji *Mendownload* dan menginstal aplikasi haji pintar di *google play store*.



Gambar 4. 3 Instal aplikasi haji pintar di Google Store

(Sumber: Dokumentasi hasil penelitian peneliti tahun 2024)

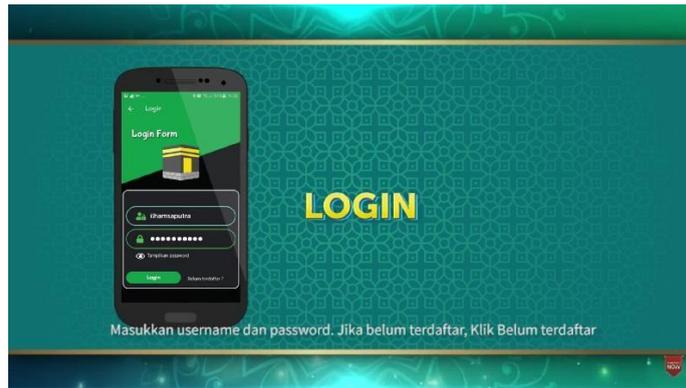
2. Membuka menu layanan dalam negeri (pendaftaran haji) pada aplikasi haji pintar, untuk mengetahui prosedur pendafatran haji reguler secara elektronik.

⁶² Wawancara pribadi dengan Bapak Lukman Hakim S.Pd.I selaku petugas pendaftar haji elektronik. Pada tanggal 14 Maret 2024. Pukul 12.50 WIB



Gambar 4. 4 Menu Layanan Pendaftaran Haji pada Aplikasi Haji Pintar (Sumber: Dokumentasi hasil penelitian peneliti tahun 2024)

3. Calon jamaah diminta *login* ke akun Aplikasi Haji Pintar. Jika calon jamaah sudah mendaftar maka tinggal memasukkan email dan *password*. Jika belum terdaftar, klik belum daftar. Kemudian pilih jenis pengguna akun “*Jamaah*”, kemudian klik daftar.



Gambar 4. 5 Registrasi Akun Jemaah pada Aplikasi Haji Pintar
(Sumber: Dokumentasi hasil penelitian peneliti tahun 2024)

4. Memasukkan nomor validasi dari BPS Bipih dan NIK jemaah untuk melanjutkan ke step selanjutnya.



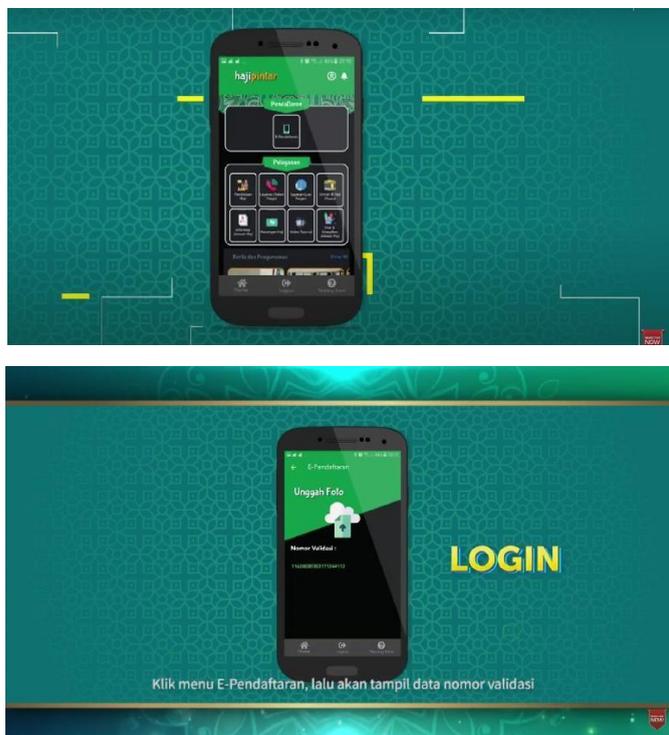
Gambar 4. 6 Registrasi Data Jemaah pada Aplikasi Haji Pintar
(Sumber: Dokumentasi hasil penelitian penulis tahun 2024)

- Melengkapi data seperti email, nomor HP, password dan konfirmasi password, kemudian klik daftar. Setelah berhasil maka proses registrasi akun selesai.



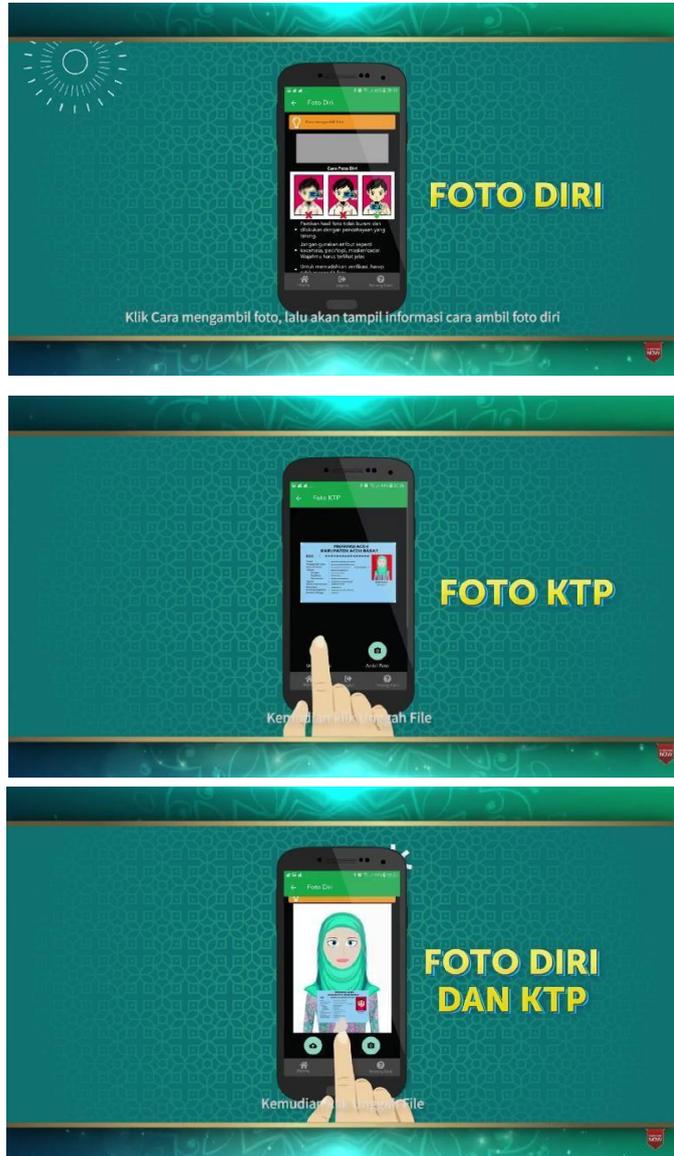
Gambar 4. 7 Registrasi Akun Jamaah Pada Aplikasi Haji Pintar
(Sumber: Dokumentasi hasil penelitian penulis tahun 2024)

- Membuka menu pendaftaran haji elektronik, kemudian akan muncul data nomor validasi. Klik nomor validasi untuk memulai upload dokumen-dokumen persyaratan haji.



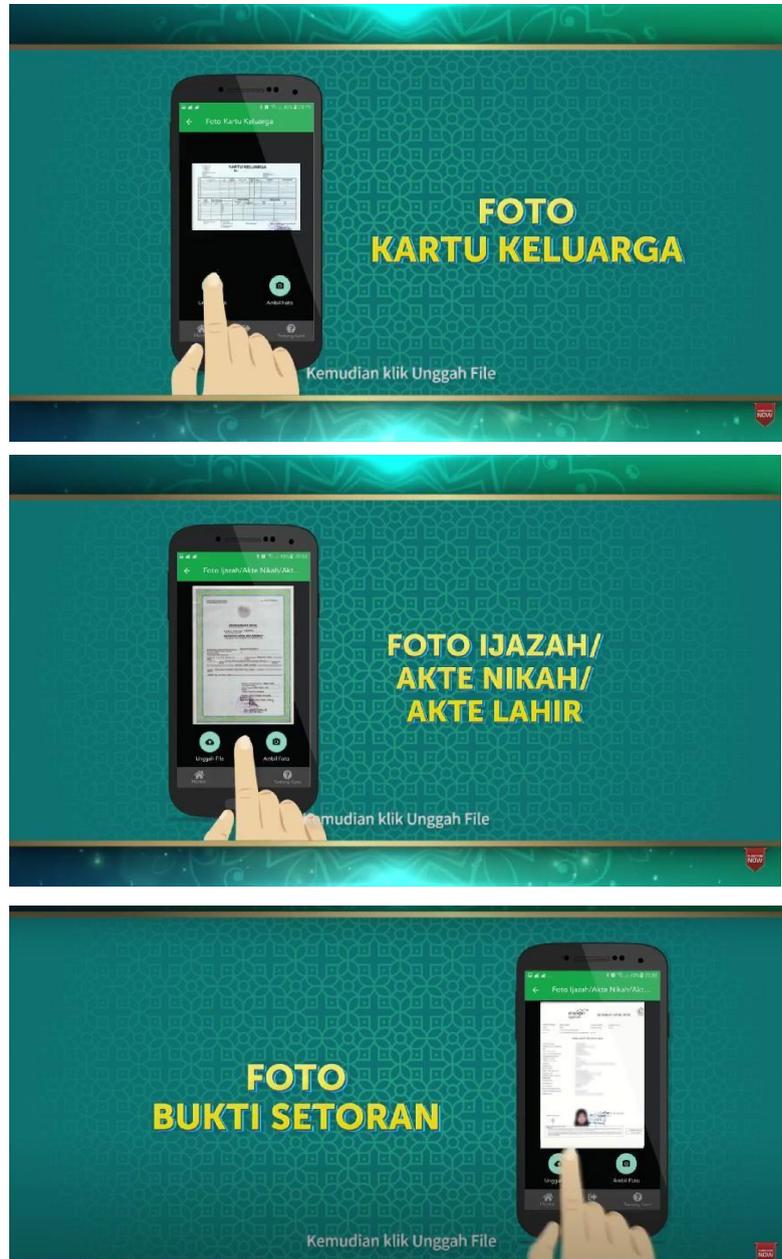
Gambar 4. 8 Login Akun Aplikasi Haji Pintar
(Sumber: Dokumentasi hasil penelitian penulis tahun 2024)

7. Mengupload foto diri, foto KTP, foto memegang KTP sesuai dengan ketentuan yang berlaku diantaranya tidak boleh menggunakan kacamata, masker, diwajibkan berbusana muslim bagi jamaah wanita dan tidak boleh memakai pakaian dinas.



Gambar 4. 9 Pengambilan Foto Diri dan KTP
(Sumber: Dokumentasi hasil penelitian penulis tahun 2024)

8. Mengupload foto berkas persyaratan haji seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran/Ijazah/Buku Nikah (salah satunya) dan foto bukti setoran awal Bpih.



Gambar 4. 10 Pengambilan Foto Berkas Persyaratan Pendaftaran Haji
(Sumber: Dokumentasi hasil penelitian penulis tahun 2024)

9. Mengirim pengajuan pendaftaran haji sesuai dengan status haji pendaftar.



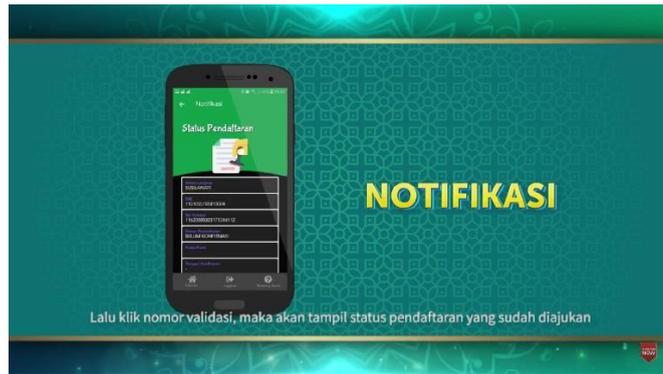
Gambar 4. 11 Pilih Status Pendaftar Haji

(Sumber: Dokumentasi hasil penelitian penulis tahun 2024)

10. Pendaftaran selesai. Setelah itu, Jamaah menunggu verifikasi dan konfirmasi dari petugas pendaftaran haji elektronik pada seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Untuk mengecek status pendaftaran, klik gambar lonceng di sebelah kanan atas. lalu klik nomor validasi, maka akan tampil status pendaftaran yang sudah diajukan.





Gambar 4. 12 Notifikasi Pendaftaran Haji Elektronik
(Sumber: Dokumentasi hasil penelitian penulis tahun 2024)

Apabila status pendaftaran “Belum Dikonfirmasi”, artinya pendaftaran belum diverifikasi oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Bila status pendaftaran “sudah dikonfirmasi”, artinya pendaftaran sudah diverifikasi dan surat Pendaftaran Haji (SPH) dapat *download*. Bila status pendaftaran “diperbaiki” maka dokumen persyaratan harus diupload ulang. Bila status pendaftaran “ditolak”, artinya pendaftaran tidak diterima karena tidak sesuai dengan persyaratan.

3) Monitoring Layanan Pendaftaran Haji Elektronik

Dalam melakukan monitoring pendaftaran haji elektronik, petugas yang bertanggung jawab melayani bagian pendaftaran haji elektronik di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan adalah bapak Lukman Hakim, S.Pd.I beliau yang melakukan pengawasan pada menu Pendaftaran Haji Elektronik di Aplikasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

Jika ada pendaftar haji elektronik yang masuk, maka Bapak Lukman Hakim, S.Pd.I akan memeriksa terkait data dan dokumen-dokumen persyaratan pendaftaran haji yang sudah *upload* oleh pendaftar. Jika semua data dan foto dokumen persyaratan sudah memenuhi kualifikasi pendaftaran haji, maka

Bapak Lukman Hakim, S.Pd.I akan langsung memverifikasi pendaftaran tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Lukman Hakim.S.Pd.I selaku Pendaftar Haji elektronik:

“ Tidak ada batasan waktu dalam mendaftar haji. Untuk petugas yang memverifikasi data pendaftaran dilakukannya setiap hari, namun sistem di tutup pada hari sabtu dan minggu. Sistem dibuka kembali pada hari senin. Terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dalam pendaftaran haji meliputi, bukti setoran awal Bpoh, KTP, Kartu Keluarga, Ijazah/akte kelahiran/buku nikah (salah satunya). Dokumen tersebut diupload di aplikasi haji pintar saat pendaftaran haji berlangsung. Jika, terdapat dokumen yang tidak terverifikasi oleh petugas maka calon jamaah haji harus mengupload ulang.”⁶³

- 4) Data pendaftar haji elektronik dan pendaftar langsung ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan Periode 2020-2024.

Saat diberlakukannya regulasi terbaru terkait era baru pendaftaran haji pada tahun 2021, masyarakat yang berminat mendaftar haji secara elektronik masih tergolong sedikit, dikarenakan faktor ekonomi penduduk yang terbelah menengah kebawah, sehingga masih ada masyarakat yang tidak memiliki handphone dan kurang paham dengan teknologi. Maka dari itu, masyarakat lebih memilih untuk melakukan pendaftaran haji langsung datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan. Terbukti dengan adanya data pendaftar haji elektronik mulai dari tahun 2020-2024 yang tersimpan pada SISKOHAT

⁶³ Wawancara pribadi dengan Bapak Lukman Hakim, S.Pd.I selaku petugas pendaftar haji elektronik, pukul 12.50 WIB

BULAN	2020	2021	2022	2023	2024
1	566	319	205	118	46
2	417	226	127	79	
3	240	234	129	80	
4	140	170	95	52	
5	87	122	377	126	
6	290	188	221	129	
7	310	41	226	163	
8	300	49	329	177	
9	327	219	168	123	
10	247	179	135	182	
11	388	183	167	87	
12	363	185	84	124	
Grand Total	3675	2115	2263	1440	46

Gambar 4. 13 Tabel Data Pendaftar haji offline dan online tahun 2020-2024

(Sumber: Data Penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan tahun 2024)

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Lukman Hakim, S.Pd.I selaku petugas pendaftaran haji elektronik dan langsung terkait persentase pendaftar haji elektronik dan Ibu Fithrotul Millah, S.Kom selaku petugas pembatalan haji offline terkait persentase pembatalan haji di Wilayah Kabupaten Pasuruan periode Tahun 2021-2024 yakni sebagai berikut:

- a. Tahun 2020: Pada tahun ini pendaftaran haji masih dilakukan secara langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan. Jumlah pendaftar haji berjumlah 3675 pendaftar.
- b. Tahun 2021: 1,65% dari jumlah 35 pendaftar haji elektronik. Sedangkan persentase pendaftar haji langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan sekitar 2.080 atau 98,80% dari jumlah pendaftar 2115 jamaah.
- c. Tahun 2022: 1,24% dari jumlah 28 pendaftar haji elektronik. Sedangkan persentase pendaftar haji langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan sekitar 2.235 atau 98,76% dari jumlah pendaftar 2263 jamaah.
- d. Tahun 2023: 1,67% dari jumlah 24 pendaftar haji elektronik. Sedangkan persentase pendaftar haji langsung

di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan sekitar 1.416 atau 98,33% dari jumlah pendaftar 1440 jamaah.

- e. Tahun 2024: 10,90% dari jumlah 5 pendaftar haji elektronik. Sedangkan persentase pendaftar haji langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan pada bulan Januari 2024 sekitar 41 atau 89,10% dari jumlah pendaftar 46 jamaah.⁶⁴

Dapat disimpulkan pendaftaran haji elektronik menunjukkan penurunan setiap tahunnya. Sedangkan pendaftaran langsung tetap dominan di setiap tahun.

2. Efektivitas Aplikasi Haji Pintar Untuk Mempermudah Pelayanan Pendaftaran Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan.

Penggunaan aplikasi haji pintar sangat membantu kegiatan pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan. Pengimplementasian aplikasi ini membantu administrasi haji untuk mencapai tujuannya. Seperti contoh membantu petugas penyelenggara haji dan umrah dalam pendaftaran haji secara elektronik sehingga lebih efektif dan efisien. Dengan adanya aplikasi haji pintar ini memberi dampak yang cukup positif dalam meningkatkan pelayanan haji. Dahulu sebelum adanya aplikasi haji pintar pendaftaran haji hanya bisa dilakukan secara langsung ke Kantor kementerian Agama Kabupaten Pasuruan. Namun, setelah adanya regulasi terbaru terkait era baru pendaftaran haji secara elektronik masyarakat bisa mendaftar haji secara elektronik melalui aplikasi haji pintar.

Selain itu, fitur-fitur yang terdapat pada Aplikasi Haji Pintar juga memberikan dampak positif kepada calon jamaah haji seperti contoh jamaah haji bisa mengetahui berbagai informasi mengenai Haji dan Umrah mulai dari prosedur pendaftaran, syarat pembatalan haji, pelayanan dalam dan luar

⁶⁴ Bapak Lukman Hakim, S.Pd.I, Data Pendaftar Haji online dan offline tahun 2021-2024

negeri, informasi akomodasi, informasi keuangan, estimasi keberangkatan haji dan lain sebagainya. Aplikasi Haji Pintar sangat fleksibel dapat digunakan kapan saja dan dimana saja. Namun, terdapat beberapa kendala yang sering terjadi saat penggunaan Aplikasi Haji Pintar khususnya saat pendaftaran haji, seperti: sering terjadi kendala internet saat melakukan pendaftaran haji, estimasi keberangkatan haji yang tidak sesuai dengan informasi diawal dan penguploadan dokumen yang tidak maksimal.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Lukman Hakim, S.Pd.I selaku petugas pendaftaran haji elektronik, beliau mengatakan:

“Kendala yang sering terjadi pada aplikasi haji pintar yaitu terkait jaringan internet dan upload data yang tidak maksimal, seperti KTP terkadang tidak jelas saat pengambilan gambarnya. Solusinya yaitu menghubungi pendaftar untuk mengupload ulang dokumen tersebut.”

Selain itu, pengguna Aplikasi Haji Pintar pada pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan masih sedikit peminat disebabkan beberapa faktor seperti faktor ekonomi, masyarakat tidak mampu membeli handphone untuk melakukan pendaftaran dan mendapatkan informasi mengenai haji. Faktor pengetahuan teknologi, selain faktor ekonomi masyarakat di Kabupaten Pasuruan juga minim akan penggunaan teknologi, maka dari itu masyarakat lebih memilih melakukan pendaftaran secara langsung.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Lukman Hakim, S.Pd.I selaku petugas pendaftaran haji, beliau mengatakan:

“Sementara melihat dari kondisi masyarakat di kabupaten pasuruan masih menengah kebawah, sehingga masyarakat lebih menitik beratkan pada pendaftaran secara langsung, karena masyarakat merasa jika melakukan pendaftaran secara langsung seperti tidak mendaftar haji. Selain itu, masyarakat memiliki kecemasan takut uangnya tidak masuk saat melakukan setoran awal.”⁶⁵

⁶⁵ Wawancara pribadi dengan Bapak Lukman Hakim, S.Pd.I selaku petugas pendaftar haji elektronik, pukul 12.50 WIB

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Fithrotul Millah, S.Kom, selaku petugas pendaftar haji offline, beliau mengatakan:

“Yang melakukan pendaftaran secara online tahun ini lebih sedikit dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Tahun ini ada bulan Januari terdapat 5 pendaftar haji online, sedangkan pada bulan februari-mei belum ada yang mendaftar lagi.”⁶⁶

Dari hasil pemaparan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa aplikasi haji pintar sangat membantu kegiatan pelayanan haji. Dengan terciptanya beberapa fitur yang ada di aplikasi tersebut sangat berpengaruh pada peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan khususnya pada bagian haji tahun 2021-2024. Namun, masih terdapat kendala pada aplikasi haji pintar seperti kendala jaringan internet, estimasi keberangkatan yang tidak sesuai dan penguploadan dokumen yang tidak maksimal. Untuk pendaftar haji elektronik masih sedikit peminat salah satu faktor yakni faktor ekonomi.

⁶⁶ Wawancara pribadi dengan ibu Fithrotul Millah,S.Kom selaku petugas pendaftar haji offline. Pada tanggal 14 maret 2024 pukul 13.30 WIB

BAB V

PEMBAHASAN

A. Penerapan Aplikasi Haji Pintar Untuk Dalam Mempermudah Pelayanan Pendaftaran Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan.

Berdasarkan data yang didapatkan dari penelitian secara langsung di lapangan, peneliti menganalisis implementasi aplikasi haji pintar dalam pelayanan pendaftaran haji pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan berdasarkan PMA Nomor 13 Tahun 2021 mengenai era baru pendaftaran haji yang tertera pada pasal 10.⁶⁷

1. Pendaftaran Haji Melalui Layanan Elektronik

Pendaftaran haji merupakan langkah awal jamaah haji untuk menuju Baitullah dalam melaksanakan rukun islam yang kelima. Segala peningkatan layanan terus diusahakan oleh pemerintah, dalam hal ini direktorat jenderal penyelenggara haji dan umrah pada kementerian agama. Dalam pendaftaran haji, upaya peningkatan layanan pendaftaran haji diantaranya dengan direalisasikannya regulasi terbaru yaitu PMA Nomor 13 Tahun 2021 terkait era baru pendaftaran haji, diantaranya penggunaan aplikasi haji pintar dalam pendaftaran haji elektronik.⁶⁸

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Krishantoro, Diana Prihandini, Aramia dan Alfiyani) yang menyatakan bahwa Aplikasi Haji Pintar sangat membantu masyarakat dalam mendaftarkan haji secara online. dalam aplikasi haji pintar terdapat kemudahan dalam mendaftarkan haji, dimana masyarakat yang sibuk bekerja, dapat mengirit waktu dan tidak susah payah lagi untuk datang Ke Kantor Kementerian Agama untuk mendaftarkan haji secara manual. Maka aplikasi ini sangat membantu masyarakat dalam mendaftarkan haji secara online.

⁶⁷ Kementerian Agama Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler."

⁶⁸ Dr. H. Imron Muhadi, S.Ag., M.Pd.I, Implementasi aplikasi Haji berdasarkan regulasi PMA Nomor 13 Tahun 2021, March 14, 2024.

Penerapan aplikasi haji pintar dalam pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan memiliki potensi yang signifikan dalam mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran haji dan penerapan aplikasi ini juga berdampak pada penghematan biaya, waktu, dan tenaga bagi jamaah. Sehingga dapat dikatakan pendaftaran haji ini menjadi lebih efisien dalam menunjang kinerja petugas yang mana tidak perlu menyimpan dokumen berbentuk fisik, cukup dengan dokumen digital yang tersimpan.

Adanya pendaftaran haji elektronik dikatakan sebagai sebuah inovasi baru dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran haji kepada calon jamaah haji. Penggunaan Aplikasi Haji Pintar ini dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Setelah calon jamaah mendaftar data pendaftar haji elektronik yang masuk diperiksa oleh petugas haji pada jam kerja melalui layanan SISKOHAT.

2. Mekanisme Pendaftaran Haji Elektronik

Sebelum melakukan pendaftaran di aplikasi Haji Pintar jamaah haji diarahkan untuk mengisi data dan mengupload seluruh persyaratan pendaftaran haji dan mengambil foto diri dan foto memegang KTP. Dengan demikian jamaah tidak perlu datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan untuk mendaftar haji. berikut mekanisme penggunaan aplikasi haji pintar dalam mendaftar haji elektronik:

- a. Meng*instal* aplikasi haji pintar di *google play store*.
- b. *Login* dengan memasukkan username dan password. Jika belum mendaftar, klik belum daftar
- c. Memilih jenis pengguna akun “Jamaah”, kemudian klik daftar
- d. Masukkan nomor validasi dari BPS Bipih dan NIK jamaah, kemudian klik submit.
- e. Melengkapi data email, nomor hp, *password* dan konfirmasi *password*, kemudian klik daftar. Setelah berhasil maka proses registrasi akun telah selesai.

- f. Buka menu pendaftaran haji elektronik, kemudian akan muncul data nomor validasi. Klik nomor validasi tersebut untuk memulai upload dokumen persyaratan haji.
 - g. Mengupload foto diri, foto KTP dan foto memegang KTP sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seperti tidak boleh menggunakan kacamata, busana muslimah bagi jamaah wanita dan tidak boleh memakai pakaian dinas.
 - h. Mengupload foto berkas persyaratan pendaftaran haji meliputi KTP, KK, Akta Kelahiran/ Ijazah, Buku Nikah (salah satunya) dan Foto Bukti Setoran Awal Bpjh.
 - i. Mengirim pengajuan pendaftaran haji sesuai dengan status haji pendaftar
 - j. Pendaftaran selesai. Jamaah menunggu verifikasi dan konfirmasi dari petugas pendaftaran haji elektronik pada seksi PHU di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
3. Monitoring Pendaftaran Haji Elektronik

Pelayanan pendaftaran haji elektronik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan saat ini hanya dimonitor oleh satu petugas pelayanan pendaftaran haji yaitu Bapak Lukman Hakim, S.Pd.I dan beroperasi di waktu jam kerja yaitu Senin-Jum'at pukul 08.00-15.00 WIB

Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan terhadap penggunaan aplikasi Haji Pintar dalam pendaftaran haji dapat dilihat dari data hasil penelitian, yaitu pada tahun 2022 yang merupakan data terbanyak pada pendaftaran haji secara langsung. Persentase data pendaftaran haji langsung sekitar 98,80% dari jumlah pendaftar 2263 jamaah. Sedangkan pada pendaftaran haji elektronik sekitar 1,65% dari jumlah 35 pendaftar haji elektronik. Selisih jumlah pendaftar tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Pasuruan masih banyak yang melakukan pendaftaran haji secara langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan dibandingkan dengan pendaftaran haji elektronik melalui aplikasi Haji Pintar.

4. Nomor porsi pada SPH elektronik

Jika calon jamaah haji telah mengupload semua persyaratan dan dokumen pendaftaran haji, selanjutnya akan disetujui oleh petugas dan ditandatangani langsung secara elektronik oleh Kepala Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan. Kemudian jamaah akan mendapatkan notifikasi “SPH anda telah berhasil, Silahkan *print out* SPHnya” pada aplikasi haji pintar. jika statusnya “diperbaiki” maka dokumen persyaratan harus di *upload* ulang untuk perbaikan.

5. Waktu Pelaksanaan Pendaftaran Haji Elektronik

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan, Pendaftaran haji elektronik sudah berjalan semenjak diberlakukannya regulasi terbaru, yaitu pada tahun 2021. Masyarakat bisa mendaftar haji kapan saja dan dimana saja tanpa ada batasan waktu dan setelah melakukan setoran awal Biaya Perjalanan Haji (Bipih) sebesar Rp. 25.000.000,00 pada BPS Bpih.

Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan Khususnya Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah telah mensosialisasikan mengenai aplikasi haji pintar dalam pendaftaran haji melalui beberapa pihak diantaranya, KBIH, KUA yang telah bekerjasama dengan kantor kementerian Agama Kabupaten Pasuruan. Hal ini dilakukan untuk memberikan informasi terkait regulasi terbaru tentang era pendaftaran haji terbaru yaitu pendaftaran haji elektronik.

B. Efektivitas Aplikasi Haji Pintar untuk mempermudah pelayanan Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan.

Aplikasi Haji Pintar dapat dikatakan sebagai sistem yang bagus untuk diterapkan dan digunakan oleh petugas maupun masyarakat. Melalui Aplikasi Haji Pintar calon jamaah haji dapat mengetahui berbagai informasi mengenai Haji seperti prosedur pendaftaran, syarat pembatalan haji hingga estimasi keberangkatan haji. Aplikasi Haji Pintar sangat fleksibel dapat digunakan kapanpun dan dimanapun. Pengimplementasian Aplikasi Haji Pintar juga sangat membantu proses administrasi haji dalam mencapai tujuannya. Dalam

proses administrasi haji aplikasi haji pintar sangat membantu petugas dalam pendaftaran haji secara elektronik menjadi lebih efektif dan efisien.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Krishantoro, Diana Prihandini, Aramia dan Alfiyani) yang menyatakan bahwa terdapat fitur-fitur dalam aplikasi haji pintar yang dapat mempermudah jamaah haji, seperti: Jadwal Keberangkatan, Konversi mata uang, tuntunan ibadah dan lain-lain. Fitur-fitur tersebut dirancang sebagai upaya Kemenag untuk mempermudah proses sosialisasi aplikasi ini kepada jamaah haji.

Berdasarkan teori (Sutrisno) Efektivitas Aplikasi Haji Pintar di Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan diukur berdasarkan:

1. Pemahaman Program

Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan telah melakukan kewajibannya dengan memberikan informasi dan melakukan sosialisasi terkait aplikasi haji pintar. Sosialisasi ini juga dilakukan melalui KUA dan KBIH. Selain itu, layanan haji juga bisa diakses melalui website kemenag semua layanan haji tersedia mulai dari pendaftaran sampai pembatalan dan pelunasan.

2. Ketepatan Sasaran

Penggunaan Aplikasi Haji Pintar dikatakan kurang aktif dikarenakan sedikitnya pengguna aplikasi haji pintar di wilayah Kabupaten Pasuruan. Namun, aplikasi haji pintar memberikan manfaat bagi pegawai PHU yang bertanggung jawab atas pelayanan haji. Pegawai PHU di Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan mengakui bahwa aplikasi tersebut membantu dalam proses pendaftaran haji.

3. Ketepatan Waktu

Aplikasi Haji Pintar memberikan manfaat dalam hal efisiensi waktu pada proses pendaftaran haji. Calon Jamaah Haji dapat melakukan pendaftaran dengan lebih mudah dan cepat. Selain itu, pengimplementasian aplikasi haji pintar petugas dapat menghemat waktu dalam melakukan melaksanakan tugasnya seperti melakukan verifikasi pendaftaran haji melalui SSKOHAT.

4. Tercapainya Tujuan

Aplikasi Haji Pintar dikatakan sudah memadai karena aplikasi ini dapat digunakan oleh petugas maupun masyarakat. Tujuan awal dibuatnya Aplikasi Haji Pintar sudah tercapai yaitu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi terkait haji dan umrah serta pendaftaran haji secara online tanpa harus datang langsung ke kantor Kementerian Agama.

5. Perubahan nyata

Pengimplementasian Aplikasi Haji Pintar memberikan perubahan nyata. Petugas menjadi lebih efisien dalam mengarsipkan data. Dulu sebelum adanya perubahan dalam proses pendaftaran haji masih menggunakan dokumen tertulis. Sekarang pendaftar cukup dengan mengupload dokumen otomatis akan masuk ke SISKOHAT dan petugas melakukan verifikasi. Setelah itu, bukti Surat Pendaftaran Haji dari Kementerian Agama dapat diunduh dan dicetak sendiri.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pendaftaran haji secara elektronik melalui Aplikasi Haji Pintar di Wilayah Kabupaten Pasuruan masih terbilang sedikit peminat, disebabkan oleh beberapa alasan seperti:

- a. Banyak masyarakat yang tidak mengerti cara menggunakan teknologi atau kurang nyaman dengan pendaftaran secara elektronik.
- b. Masyarakat kurang percaya pada keamanan dan proses pendaftaran secara elektronik.
- c. Banyak masyarakat yang kurang nyaman menggunakan aplikasi elektronik untuk proses pendaftaran.
- d. Tingkat ekonomi yang rendah membuat sebagian masyarakat tidak mampu membeli perangkat elektronik yang diperlukan untuk pendaftaran online.
- e. Sering terjadi kendala jaringan internet sehingga masyarakat lebih memilih untuk melakukan pendaftaran langsung.
- f. Sering mengalami kesulitan dalam mengupload persyaratan dan dokumen pendaftaran.

Proses pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan lebih sering dilakukan secara offline atau datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan, berikut beberapa alasan:

- a. Masyarakat lebih merasa aman dan percaya dengan pendaftaran secara langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan karena bisa berinteraksi langsung dengan petugas, dan memastikan bahwa semua dokumen persyaratan telah diterima dengan benar.
- b. Minimnya terjadi kendala dalam melakukan pendaftaran secara langsung, seperti kendala jaringan dan kesulitan dalam mengunggah dokumen.
- c. Memungkinkan masyarakat mendapatkan informasi secara tepat dan jelas dari petugas.
- d. Adanya kekhawatiran bahwa uang yang disetorkan secara elektronik mungkin tidak tercatat dengan benar, sehingga masyarakat lebih memilih setoran langsung yang memberikan bukti fisik.

Berdasarkan hasil penelitian Aplikasi Haji Pintar terdapat kelebihan dan kekurangan, sebagai berikut:

Kelebihan:

1. Menyediakan informasi lengkap terkait jadwal, rute perjalanan, dan panduan haji yang membantu jamaah dalam menjalankan ibadah haji.
2. Aplikasi ini menyediakan panduan doa-doa yang dibutuhkan selama ibadah haji.
3. Aplikasi ini menyediakan fitur berita dan pengumuman seputar haji.
4. Aplikasi ini menyediakan layanan dalam negeri dan luar negeri.

Kekurangan:

1. Sering terjadi kendala jaringan internet saat melakukan pendaftaran haji elektronik.
2. Jadwal keberangkatan yang tidak sesuai dengan informasi di awal.
3. Kurangnya pelatihan penggunaan aplikasi, terutama yang lanjut usia mungkin merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi tanpa panduan yang memadai.

4. Masalah Server. Saat musim haji lonjakan jumlah pengguna dapat menyebabkan server overload, yang membuat aplikasi lambat atau tidak dapat diakses.

Dari hasil pemaparan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi aplikasi haji pintar sangat membantu kegiatan pelayanan haji. Dengan terciptanya beberapa fitur yang ada pada aplikasi tersebut bisa meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan administrasi di Kantor Kementerian Agama. Selain itu, dalam proses pendaftaran haji.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan telah diimplementasikan pada tahun 2021, dan telah sesuai dengan regulasi terbaru PMA nomor 13 tahun 2021, yang mana Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan telah melakukan pendaftaran haji secara elektronik melalui aplikasi haji pintar. Adapun sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan telah berhasil mendukung layanan pendaftaran haji secara elektronik. Namun, pendaftar haji melalui elektronik mengalami penurunan pada tahun 2021-2023, disebabkan masyarakat yang kurang mengerti dengan teknologi, sehingga masyarakat lebih nyaman dengan mendaftar secara langsung.
2. Implementasi Aplikasi Haji Pintar di Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan dikatakan sudah memenuhi beberapa kriteria efektivitas. Berdasarkan teori efektivitas Sutrisno terdapat beberapa indikator yang terpenuhi antara lain pemahaman program, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Hal ini telah menunjukkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan telah berhasil mengimplementasikan aplikasi tersebut dengan baik. Namun, masih terdapat indikator yang belum sepenuhnya efektif yaitu ketepatan sasaran, karena pendaftar haji secara elektronik melalui aplikasi haji pintar terbilang masih sedikit disebabkan beberapa faktor, seperti tingkat ekonomi masyarakat disana terbilang rendah sehingga masyarakat kurang mampu untuk membeli perangkat elektronik dan minimnya pengetahuan tentang teknologi, sehingga masyarakat lebih memilih untuk melakukan pendaftaran secara langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan. Selain itu terdapat beberapa kendala dalam penerapan Aplikasi Haji Pintar, meliputi sering terjadi kendala jaringan saat melakukan pendaftaran haji, estimasi keberangkatan yang tidak sesuai, masalah server, kurangnya pelatihan penggunaan aplikasi untuk lansia.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah peneliti sampaikan di atas, peneliti ingin mengemukakan beberapa saran, sebagai berikut :

1. Penerapan aplikasi haji pintar sangat membantu dalam proses pendaftaran, tetapi penerapan ini kurang efektif karena pengguna yang masih sedikit, sehingga perlu adanya team khusus untuk mensosialisasikan aplikasi haji pintar agar seluruh masyarakat mengetahui tentang aplikasi tersebut.
2. Perlu adanya penambahan petugas PHU agar pelayanan pendaftaran haji bisa berjalan lebih optimal.
3. Berdasarkan hambatan yang dirasakan salah satunya sering terjadinya kendala saat melakukan pendaftaran haji, saran dari peneliti untuk memperkuat sistem aplikasi agar mudah diakses oleh calon jamaah haji.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Juansyah. “Pembangunan Aplikasi Child Tracker Berbasis Assisted – Global Positioning System (A-Gps) Dengan Platform Android.” *Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika (Komputa)* 1, No. 1 (2015).
- Andreas W. Finaka. “Aplikasi Haji Pintar: Permudah Perjalanan Haji.” *Indonesiabaik.Id* (Blog), 2018. <https://Indonesiabaik.Id/Infografis/Aplikasi-Haji-Pintar-Permudah-Perjalanan-Haji>.
- Anis, Irawani, Jaelan Usman, And Sitti Rahmawati Arfah. “Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa” 2 (2021).
- Aplikasi Haji Pintar*, 2020. <https://Www.Youtube.Com/Watch?V=9ucu2flgnwc>.
- Apriliana, Apriliana, And Sukaris Sukaris. “Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara.” *Jurnal Maneksi* 11, No. 2 (December 1, 2022): 498–504. <https://Doi.Org/10.31959/Jm.V11i2.1246>.
- Ardiana, Galuh Dwi, And Siti Fatimah. “Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019” 7, No. 1 (2021).
- Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa. “Pendaftaran,” N.D. <https://Kbbi.Kemdikbud.Go.Id/Entri/Pendaftaran>.
- Ditjen Phu-Kementerian Agama Republik Indonesia. “Aplikasi Haji Pintar,” Oktober 2023. https://Play.Google.Com/Store/Apps/Details?Id=Com.Kemenag_Haji_Pintar_2019&Pcampaignid=Web_Share.
- Dr. H. Imron Muhadi, S.Ag., M.Pd.I. Implementasi Aplikasi Haji Berdasarkan Regulasi Pma Nomor 13 Tahun 2021, March 14, 2024.
- Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si. *Metode Penelitian Kualitatif*. 1st Ed. Cv. Syakir Media Press, 2021.
- Dr. Sandu Siyoto, Skm.< M.Kes, And M. Ali Sodik, M.A. *Dasar Metodologi Penelitian*. 1st Ed., 2015. <https://Books.Google.Co.Id/Books?Id=Qphfdwaaqbaj&Printsec=Frontcover&Hl=Id#V=Onepage&Q&F=True>.
- Dr.Drs Amirul Mustofa, M.Si, Sri Roekminiati, S.Sos., M.Kp, And Dra, Damajanti Sri Lestari, Mm. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Cv. Jakad Media Publishing, 2019. https://Www.Google.Co.Id/Books/Edition/Administrasi_Pelayanan_Kesehatan_Masyara/Arrodwaaqbaj?Hl=Id&Gbpv=0.
- Eka Maria. “Bupati Dan Walikota Pasuruan Berangkatkan Calon Jamaah Haji Kabupaten Dan Kota Pasuruan Tahun 2023,” 2023. <https://Www.Pasuruankab.Go.Id/Isiberita/Bupati-Dan-Walikota->

Pasuruan-Berangkatkan-Calon-Jamaah-Haji-Kabupaten-Dan-Kota-Pasuruan-Tahun-2023.

Fauziah, Wiwit Rizqi, Cucu Sugiarti, And Rachmat Ramdani. “Efektivitas Program Wirausaha Pemuda Dalam Upaya Penurunan Angka Pengangguran Terbuka Di Kabupaten Tegal Pada Masa Pandemi Covid-19.” *Jurnal Manajemen* 14, No. 2 (June 30, 2022): 367–75. <https://doi.org/10.30872/Jmmn.V14i2.11001>.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (Kbbi). “Implementasi,” October 26, 2023. <https://kbbi.web.id/implementasi>.

“Pelayanan,” N.D. <https://kbbi.web.id/layan>.

Kementerian Agama Republik Indonesia. “Era Baru Pendaftaran Haji,” Agustus 2021. <https://kemenag.go.id/opini/era-baru-pendaftaran-haji-vp7ndd>.

“Khutbah Jumat: Mari Mudahkan Urusan Orang Lain,” September 27, 2023. <https://kemenag.go.id/islam/khutbah-jumat-mari-mudahkan-urusan-orang-lain-dqzq6>.

“KMA Kuota Haji 2023 Terbit, Kemenag Sesuaikan Penghitungan Estimasi Keberangkatan,” February 28, 2023. <https://kemenag.go.id/pers-rilis/kma-kuota-haji-2023-terbit-kemenag-sesuaikan-penghitungan-estimasi-keberangkatan-3itf0i>.

“Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler,” July 30, 2021. <https://jdih.kemenag.go.id/regulation/read?id=2754&t=peraturan+menteri+agama+nomor+13+tahun+2021+tentan>.

Kementerian Keuangan, And Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai. “Makna Sebuah Pelayanan.” *Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai* (Blog), February 26, 2020. [https://www.beacukai.go.id/berita/makna-sebuah-pelayanan.html#:~:Text=Ya.Ni%20\(Kbbi\)%20yang,Kehadirannya%20dianggap%20penting%20dan%20bernilai](https://www.beacukai.go.id/berita/makna-sebuah-pelayanan.html#:~:Text=Ya.Ni%20(Kbbi)%20yang,Kehadirannya%20dianggap%20penting%20dan%20bernilai).

Kementerian Komunikasi Dan Informasi. “Apa Itu Industri 4.0 Dan Bagaimana Indonesia Menyongsongnya.” *Kominfo* (Blog), February 19, 2019. https://www.kominfo.go.id/content/detail/16505/Apa-itu-Industri-40-Dan-Bagaimana-Indonesia-Menyongsongnya/0/Sorotan_Media.

Kominfo, Pdsi. “Kominfo Lanjutkan Lima Program Prioritas Di 2023.” Website Resmi Kementerian Komunikasi Dan Informatika RI. Accessed March 20, 2024. <http://content/detail/44678/kominfo-lanjutkan-lima-program-prioritas-di-2023/0/artikel>.

Krishantoro, Krishantoro, Diana Prihadini, Aramia Fachria, And Alfiyani Dewi Rakadita. “Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementrian Agama Kota Bekasi.” *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 4, No. 2 (December 31, 2021): 241–47. <https://doi.org/10.31334/transparansi.V4i2.2888>.

- Kusuma, Alan Budi, And Novri Hadinata. "Implementation Of The Black Box Method For Testing Smart Hajj Application Ministry Of Religion." *Universitas Bina Darma* 4, No. 3 (2022). <https://Journal-Isi.Org/Index.Php/Isi>.
- Laksana, Muhibudin Wijaya. "Analisis Diskrepansi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Haji Pintar." *Khazanah Multidisiplin* 4, No. 1 (2023). <https://Journal.Uinsgd.Ac.Id/Index.Php/Kl>.
- Lestanata, Yudhi, And Ulung Pribadi. "Efektivitas Pelaksanaan Program Pembangunan Berbasis Rukun Tetangga Di Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2014 – 2015." *Journal Of Governance And Public Policy* 3, No. 3 (2016): 368–89. <https://doi.org/10.18196/jgpp.2016.0063>.
- Makaminang, Nitha Ervina, Ventje Ilat, Heince Rudy Nicky Wokas, And Jl Kampus Bahu. "Evaluasi Efektivitas Dan Efisiensi Dalam Laporan Realisasi Anggaran Pada Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Manado," N.D.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, And Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Edition 3. Los Angeles London New Delhi Singapore Washington Dc: Sage, 2014.
- Muhammad Wildan Ramadhani, S.H., M.Kn, Tim, And Nadiya Ayu Febriyani, S.H. "Anotasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umroh." *Pusat Pemantauan Pelaksanaan Undang Undang Badan Keahlian, Sekretariat Jenderal Dpr Ri*, 2022. <https://berkas.dpr.go.id/puspanlakuu/kompilasi/kompilasi-public-158.pdf>.
- Nurdianita Fonna. *Pengembangan Revolusi Industri 4.0 Dalam Berbagai Bidang*. Guepedia Publisher, 2019. https://www.google.co.id/books/edition/Pengembangan_Revolusi_Industri_4_0_Dalam/J8kzdwaqbj?hl=id&gbpv=0.
- "Permenag Nomor 20 Tahun 2016.Pdf," N.D.
- Pratama, Rizky Hersya, Abdul Hakim, And Muhammad Shobaruddin. "Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (E-Rt/Rw)" 3, No. 12 (Desember 2015): 2128–34. <https://media.neliti.com/media/publications/83155-id-pelayanan-publik-berbasis-teknologi-info.pdf>.
- Presiden Republik Indonesia. "Undang-Undang (Uu) Nomor 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji." *Bpk Ri*, Mei 1999. <https://peraturan.bpk.go.id/details/45309/uu-no-17-tahun-1999>.
- "Provinsi Kamu Dapat Kuota Haji 2023 Berapa? | Indonesia Baik." Accessed June 24, 2024. <https://indonesiabaik.id/infografis/provinsi-kamu-dapat-kuota-haji-2023-berapa>.
- Qurashi, Jahanzeeb, And Richard A. "Dampak Teknologi Media Smart (Smt) Tentang Pengalaman Spiritual Jemaah Haji." *International Journal Of*

- Religious Tourism And Pilgrimage* 6, No. 3 (2018).
<https://Clok.Uclan.Ac.Uk/25587/3/25587%20viewcontent.Cgi.Pdf>.
- Rosad, Ali Miftakhu. "Implementasi Pendidikan Karakter Melalui Manajemen Sekolah." *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan* 5, No. 02 (December 24, 2019): 173. <https://doi.org/10.32678/Tarbawi.V5i02.2074>.
- Rusdin Tahir, Annisa Fitri Anggraeni, And Suyono Thamrin. *Metodologi Penelitian: Teori, Masalah, Dan Kebijakan*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Teori_Masalah_Dan/Lhtyeaaaqbj?hl=id&gbpv=0.
- Samsuddin. "Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi" 1, No. 1 (September 2, 2016): 314–22. <https://doi.org/10.18196/Jgpp.V1i1.2096>.
- Selvi Rianti, Zaili Rusli, And Febri Yuliani. "Kualitas Pelayanan Publik" 15, No. 3 (July 3, 2019).
<https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/jiana/article/download/7899/6096>.
- Senoaji, Ali Anton, And Winih Wicaksono. "Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Haji Dan Umrah Berbasis Augmented Reality/ Virtual Reality." *Jurnal Penelitian Saintek* 25 (2020).
- Siti Badriyah. "Implementasi: Pengertian, Tujuan, Dan Jenis-Jenisnya," 2021.
<https://www.gramedia.com/literasi/implementasi/>.
- Syahril, M F. "Evaluasi Efisiensi Dan Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Barang Milik Daerah (Bpkbmd) Kota Bitung," 2016.
- Tafsirweb. "Surat Al-Imran Ayat 97," N.D. <https://tafsirweb.com/1229-surat-ali-imran-ayat-97.html>.
- Tahar, Achmad, Pompong B Setiadi, And Sri Rahayu. "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Menuju Era Society 5.0" 6 (2022): 12380–81.
- "UU Nomor 25 Tahun 2009.Pdf," N.D.
- Wahyudi, Hendro Setyo, And Mita Puspita Sukmasari. "Teknologi Dan Kehidupan Masyarakat." *Jurnal Analisa Sosiologi* 3, No. 1 (January 17, 2018).
<https://doi.org/10.20961/jas.v3i1.17444>.
- Wulandari, Utari, And H Jhon Simon. "Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan," N.D.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Surat Izin Observasi

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBİYAH DAN KEGURUAN
Jalan Gayamsari 50, Telepon (0341) 552398 Faksimile (0341) 552398 Malang
http://fik.uin-malang.ac.id, email: fik@uin-malang.ac.id

Nomor : 635/Un.03.1/TL.00.1/02/2024 26 Februari 2024
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Izin Survey

Kepada
Yth. Kepala Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan
di
Pasuruan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan proposal Skripsi pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

Nama : Sarah Khairunnisa
NIM : 200106110106
Tahun Akademik : Genap - 2023/2024
Judul Proposal : Implementasi Aplikasi Haji Pintar untuk Mempermudah Pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan

Diberi izin untuk melakukan survey/studi pendahuluan di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.


Dekan,
Kantor Bidang Akademik
Muhammad Walid, MA
08129730823 200003 1 002

Tembusan :
1. Ketua Program Studi MPI
2. Arsip

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 Faksimile (0341) 552398 Malang
http://iib.uin-malang.ac.id, email : iib@uin-malang.ac.id

Nomor : 681/Un.03.1/TL.00.1/02/2024
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

28 Februari 2024

Kepada
Yth. Kepala Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan
di
Pasuruan

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 : Sarah Khairunnisa
NIM : 200106110107
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Semester - Tahun Akademik : Genap - 2023/2024
Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi Haji Pintar untuk Mempermudah Pelayanan Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan

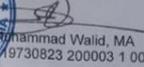
Lama Penelitian : Maret 2024 sampai dengan Mei 2024 (3 bulan)

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.

Ag. Dekan,
Dekan Bidang Akademik


Muhammad Wa'id, MA
19730823 200003 1 002



Tembusan :

1. Yth. Ketua Program Studi MPI
2. Arsip

Surat Izin Penelitian Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PASURUAN
Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 5 Kota Pasuruan Kode Pos 67126
Jalan Telepon (0343) 421947, Faksimili (0343) 421947
Website : <http://kabpasuruan.kemenag.go.id>

Nomor : B-1133/Kk.13.09.01/TL.01/03/2024 05 Maret 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Yth. Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan
Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Malang

Menindaklanjuti surat dari Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Universitas Islam Negeri (UIN) Malang, nomor : B-681/Un.03.1TL.00.1/02/2024, Tanggal 28 Februari 2024, hal sebagaimana tersebut pada pokok surat, maka dengan ini kami memberikan izin kepada Mahasiswa yang bernama Sarah Khairunnisa (NIM. 200106110107) untuk melakukan penelitian skripsi.

Demikian atas perhatiannya di sampaikan terimakasih.

Kepala,



Syaikhul Hadi



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : MOwVa

Surat Keterangan Selesai Penelitian



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

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : H. Syaikhul Hadi, S.Ag., M.Fil.I
Jabatan : Kepala Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan
Alamat : Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo Nomor 5 Kota Pasuruan 67126.

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Sarah Khairunnisa
NIM : 200106110107
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Universitas : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Telah selesai melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan selama, 3 (tiga) bulan, terhitung mulai tanggal 1 Maret 2024 sampai dengan 1 Mei 2024 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Implementasi Aplikasi Haji Pintar Untuk Mempermudah Pelayanan Pendaftaran Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Malang, 5 Mei 2024
Kepala Kementag Kab.Pasuruan

H. Syaikhul Hadi, S.Ag., M.Fil.I


HASIL WAWANCARA 1

Nama: Bapak Dr. H. Imron Muhadi, S.Ag., M.Pd.I

Jabatan: Kepala Seksi PHU

Hari/Tanggal: Kamis, 14 Maret 2024

Waktu: 14.00 WIB

No	Peneliti	Informan
1.	Bagaimana Implementasi Terkait Era Baru Pendaftaran Haji Sesuai PMA Nomor 13 Tahun 2021 Di Kantor Kemenag Kab Pasuruan?	Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan mengimplementasikan era baru pendaftaran haji elektronik pada tahun 2021 bertepatan saat pandemi Covid-19. Namun, untuk layanan melalui mobil keliling sampai saat ini belum bisa dilakukan karena keterbatasan SDM, biaya operasional dan BPS Bipih yang belum ada di daerah pedalaman. Sedangkan untuk pembatalan haji belum bisa dilakukan secara online sehingga jamaah harus datang langsung ke kantor kementerian agama kabupaten pasuruan.
2.	Apakah seksi PHU pernah mensosialisasi kepada masyarakat terkait pendaftaran haji secara elektronik melalui apk haji pintar? dan kapan?	Pernah, sekarang Di website kemenag sudah bisa dilihat semua layanan haji mulai dari pendaftaran sampai pembatalan dan pelunasan sudah disiapkan melalui media elektronik maupun melalui media yang lain begitu juga manual juga lewat kepala KUA dan KBIH.
3.	Apa saja pengarahan yang bapak berikan sebagai kepala seksi PHU kepada petugas pelayanan haji?	Siapa yang datang tetap dilayani apapun yang disampaikan baik memberikan informasi maupun yang menanyakan pertanyaan tetap kita layani.
4.	Bagaimana respon masyarakat terkait pendaftaran haji elektronik?	Karena di Kabupaten Pasuruan masih sedikit yang mendaftar haji secara elektronik dikarenakan masih banyak yang yang belum punya hp, sehingga masyarakat melakukan pendaftaran

		secara langsung ke kemenag. Dengan cara calon haji datang ke bank untuk membuka rekening lalu mendaftar ke kemenag setempat. Naun, tahun ini ada perubahan dulu ke kemenag lalu ke bank dan kembali ke kemenag. Kalau sekarang langkah pertamanya yaitu datang ke bank lalu datang ke kemenag untuk mendapatkan nomor porsi haji.
5.	Bagaimana pengawasan dan evaluasi kinerja pelayanan pendaftaran haji?	Setiap minggu akan ada evaluasi apa saja yang menjadi kendala dari pendaftaran haji dan semua pelayanan yang dilaksanakan petugas haji.

HASIL WAWANCARA 2

Nama: Bapak Lukman Hakim, S.Pd.I

Jabatan: Petugas Pendaftaran haji elektronik

Hari/Tanggal: Kamis, 14 Maret 2024

Waktu: 12.50 WIB

No	Peneliti	Informan
1.	Apa Saja Persyaratan Pendaftaran Haji Secara Elektronik?	Email pribadi, karena nanti akan masuk menggunakan email, setelah itu nomor validasi dari bank, KTP, Kartu Keluarga, Ijazah/akte kelahiran/buku nikah (salah satunya).
2.	Bagaimana Mekanisme Pendaftaran Haji Secara Elektronik Pada Apk Haji Pintar?	Langkah pertama yang dilakukan calon jamaah untuk mendaftar haji secara elektronik yaitu membuka tabungan dan membayar setoran awal di bank dan mendapat nomor validasi, setelah itu calon jamaah haji memilih untuk mendaftar haji melalui SimPel Mas-E/Pusaka Super Apps/aplikasi haji pintar, setelah itu membuat akun dan melakukan pendaftaran haji, setelah mendaftar menunggu verifikasi dan konfirmasi dari petugas yang melayani pendaftaran haji elektronik, setelah berkas dinyatakan valid akan muncul notifikasi di menu aplikasi haji pintar dan calon jamaah haji dapat mendownload surat pendaftaran haji (SPH) dari aplikasi tersebut.
3.	Apa Yang Membedakan Pendaftaran Haji Secara Elektronik Pada Aplikasi Haji Pintar Dengan Aplikasi Pusaka Kemenag Superapps?	Aplikasi haji pintar dan pusaka kemenag apps sama saja, namun aplikasi pusaka memiliki fitur-fitur lebih lengkap seperti terdapat layanan (Pontren, Pendma, Keagamaan dsb). Sedangkan aplikasi haji pintar hanya terdapat layanan haji saja.
4.	Apakah Ada Pembatasan Waktu Untuk Mengakses Pendaftaran Haji Secara Elektronik?	Tidak ada batasan waktu dalam mendaftar haji. Untuk petugas yang memverifikasi data pendaftar dilakukannya setiap hari, namun sistem di tutup pada hari sabtu dan

		minggu. Sistem dibuka kembali pada hari senin.
5.	Berapa persentase pendaftar haji elektronik dari tahun ketahun semenjak diberlakukan pada tahun 2021- sekarang?	Sementara melihat dari kondisi masyarakat di pasuruan SDMnya itu masih menengah kebawah, jadi masyarakat lebih menitikberatkan pada pendaftaran secara langsung ke kemenag kabupaten pasuruan. Karena kalau tidak ke kemenag modelnya seperti tidak daftar haji. dan masyarakat memiliki kecemasan takutnya uangnya itu tidak masuk. Dan untuk persentasenya kemungkinan sebesar 15% yang melakukan pendaftaran elektronik. Pendaftaran pada tahun 2021 berjumlah 35 pendaftar, tahun 2022 berjumlah 28 pendaftar, tahun 2023 berjumlah 24 pendaftar, dan tahun 2024 berjumlah 5 pendaftar.
6.	Di Wilayah Kab Pasuruan, Kecamatan Mana Yang Sudah Pernah Melakukan Pendaftaran Haji Secara Elektronik?	Untuk wilayah kabupaten Pasuruan masih sedikit yang melakukan pendaftaran haji secara elektronik.
7.	Apa saja kendala yang terjadi dalam pelayanan pendaftaran haji elektronik dan bagaimana solusinya.	Kendala yang biasa terjadi terkait jaringan internet dan upload data yang tidak maksimal, seperti KTP terkadang tidak jelas saat pengambilan gambarnya. Solusinya yaitu menghubungi pendaftar untuk mengupload ulang dokumen tersebut.
8.	Siapa saja petugas yang melayani pendaftaran haji secara elektronik?	Saya sendiri (Bapak Lukman Hakim S.Pd.I)

HASIL WAWANCARA 3

Nama: Ibu Fithrotul Millah, S.Kom

Jabatan: Petugas Pendaftaran dan Pembatalan Haji Offline

Hari/Tanggal: Kamis, 14 Maret 2024

Waktu: 13.00 WIB

No	Peneliti	Informan
1.	Apa saja standar kualifikasi petugas pelayanan pendaftaran haji?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai IT, karena sekarang ini sudah zamannya teknologi yang semakin canggih. 2. Mengetahui aturan-aturan terkait haji agar bisa disampaikan ke masyarakat terkait informasi haji. 3. Menerapkan 4 S (Sapa, Senyum, Salam, Santun).
2.	Berapa petugas yang melayani pendaftaran haji beserta jobdesknya?	Saat ini 2, pak Lukman Hakim, S.Pd.I : menangani pendaftaran secara online. Ibu Fithrotul Millah, S.Kom: menangani pembatalan haji, pendaftaran haji offline dan Biometrik.
3.	Apa yang harus dipersiapkan petugas layanan pendaftaran haji sebelum melayani calon jamaah haji?	Perangkat terkait dengan sistem aplikasi dan jaringan internetnya
4.	Apa strategi yang dilakukan oleh staff PHU dalam meningkatkan pelayanan haji dan umrah?	Harus ada inovasi baru terkait pelayanan karena semakin meningkatnya/canggihnya teknologi kami berharap masyarakat tidak perlu datang ke kantor kemenag, bisa dilakukan secara online.
5.	Berapa BPS Bpih yang bekerja sama dengan Kantor kemenag kab pasuruan?	Sementara secara resmi saat ini belum ada. Dan nantinya rencana akan ada ruangan samping PTSP untuk bank-bank yang bekerjasama dengan Kemenag.
6.	Berapa persentase pendaftar haji offline semenjak diberlakukan PMA nomor 13 tahun 2021?	Mungkin kurang lebih Offline 90% online 10% Karena masyarakat itu lebih condong ke pendaftaran secara offline. Persentase pendaftar haji elektronik pada tahun 2020 berjumlah 3675, pada tahun 2021 sekitar 98,80% atau 2.080 pendaftar,

		tahun 2022 sekitar 98,76% atau 2.235 pendaftar, tahun 2023 sekitar 98,33% atau 1.416 pendaftar, tahun 2024 berkisar 89,10% atau 41 pendaftar haji offline.
7.	Berapa persentase pembatalan haji tahun 2021-2023?	Mungkin sekitar 40% jamaah yang mengajukan pembatalan haji. paling banyak alasan pembatalan yaitu karena faktor ekonomi. Pada Tahun 2021 berjumlah 661 pembatal, 2022 berjumlah 708 oembatal, tahun 2023 berjumlah 1053 pendaftar, dan tahun 2024 berjumlah 204 yang mengajukan pembatalan haji

HASIL WAWANCARA 4

Nama: Ibu Dewi

Status: Pendaftar haji online

Hari/Tanggal: 24 Maret 2024

Waktu: 10.00 WIB

No	Peneliti	Informan
1.	Dari mana jamaah mengetahui terkait pendaftaran haji elektronik?	Saya tahu pendaftaran haji bisa dilakukan secara online melalui website kemenag. Jadi sebelum saya melakukan pendaftaran saya mencari tahu tentang informasi-informasi terkait haji. setelah itu baru saya melakukan setoran awal di bank dan melakukan pendaftaran secara online.
2.	Mengapa Bapak/Ibu memilih mendaftar haji melalui aplikasi haji pintar?	Karena menurut saya dengan mendaftar secara online jadi lebih mudah jadi tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor kementerian agama kabupaten pasuruan dan Kebetulan rumah saya lumayan jauh dari kemenag kabupaten pasuruan ini.
3.	Berapa lama jamaah mendapatkan SPH dari pendaftaran haji elektronik?	Sekitar 3-4 hari setelah saya mendaftar.
4.	Siapa yang menandatangani bukti SPH pendaftaran haji?	Waktu itu yang menandatangani Surat pendaftaran haji saya bapak Agus selaku Kepala Penyelenggara Haji Dan Umrah Di Kantor Ini.
5.	Adakah kendala yang dialami ketika melakukan pendaftaran haji elektronik?	Saat itu kendalanya pada saat penguploadan dokumen, dimana dokumen harus dipastikan jelas dan tidak ngeblur. Jadi saya mengupload ulang dokumen yang sekiranya tidak jelas.
6.	Adakah saran bapak/ibu terkait pendaftaran secara online`	Saran saya untuk kemenag khususnya bagian haji untuk melakukan sosialisasi mengenai pendaftaran online agar masyarakat paham akan pendaftaran online.

HASIL WAWANCARA 5

Nama: Bapak Wandu dan Ibu Rosyanti

Status: Pendaftar Haji Online

Hari/Tanggal: 13 Maret 2024

Waktu: 19.00 WIB

No	Peneliti	Informan
1.	Dari mana jamaah mengetahui terkait pendaftaran haji elektronik?	Kami mengetahui pendaftaran haji bisa dilakukan secara online melalui website dan media sosial. Setelah itu saya langsung mendownload aplikasi tersebut dan mengikuti petunjuk pendaftaran haji yang tertera pada aplikasi tersebut dan mengikuti petunjuk pendaftaran haji pada aplikasi tersebut.
2.	Mengapa Bapak/Ibu memilih mendaftar haji melalui aplikasi haji pintar?	Menurut kami pendaftaran secara online lebih fleksibel baik baik dari segi waktu, biaya, tenaga dan sangat membantu sekali untuk kami yang bekerja.
3.	Berapa lama jamaah mendapatkan SPH dari pendaftaran haji elektronik?	Kurang lebih selama 3 hari setelah mendaftar
4.	Siapa yang menandatangani SPH dari pendaftaran haji elektronik?	Kepala bagian haji yaitu Bapak Agus Suheri
5.	Adakah kendala yang dialami ketika melakukan pendaftaran haji elektronik?	Alhamdulillah pada saat pendaftaran tidak ada kendala, karena saya mengikuti petunjuk dan arahan.
6.	Adakah saran bapak/ibu terkait pendaftaran secara online?	Saran saya mungkin untuk menambahkan fitur-fitur lain yang lebih memudahkan masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut.

HASIL WAWANCARA 6

Nama: Bapak Alvin Fauzi
 Status: Pendaftar Haji elektronik
 Hari/Tanggal: 2 April 2024
 Waktu: 11.00 WIB

No	Peneliti	Informan
1.	Dari mana jamaah mengetahui terkait pendaftaran haji elektronik?	Saya mengetahui informasi bahwa pendaftaran haji bisa dilakukan secara online dari petugas haji. sebelum mendaftar saya bertanya apa saja persyaratan yang perlu dilengkapi untuk melakukan pendaftaran. Setelah lengkap semua baru saya mendaftar haji secara online.
2.	Mengapa Bapak/Ibu memilih mendaftar haji melalui aplikasi haji pintar?	Karena saya bekerja dan jika ingin melakukan pendaftaran secara langsung harus mengajukan cuti dulu. Maka dengan adanya pendaftaran haji online ini sangat memudahkan saya dalam mendaftar haji menjadi lebih efisien.
3.	Berapa lama jamaah mendapatkan SPH dari pendaftaran haji elektronik?	Pada hari kamis saya melakukan pendaftaran online. hari jumat masih dalam proses persetujuan. Kemudian hari senin sudah selesai dan mendapatkan Surat Pendaftaran Haji (SPH)
4.	Siapa yang menandatangani tanda bukti SPH Pendaftaran haji elektronik?	Bapak Agus Suheri
5.	Adakah kendala yang dialami ketika melakukan pendaftaran haji elektronik?	Saat ingin mendaftar haji aplikasi yang saya gunakan error atau mungkin terkendala jaringan. Sehingga kami menunda pendaftaran haji pada esok harinya.
6.	Adakah saran bapak/ibu terkait pendaftaran online?	Sebenarnya sudah baik, namun hanya perlu diperbaiki sistem-sistemnya.



Foto bersama Bapak Dr. H. Imron Muhadi, S.Ag., M.Pd.I, Kepala bagian Penyelenggara Haji dan Umrah



Foto dengan Bapak Lukman Hakim, S.Pd.I selaku Petugas Pendaftar Haji elektronik



Foto Dengan Ibu Dewi Selaku Pendaftar Haji Elektronik



Foto dengan Bapak Wandu dan Ibu Rosyanti selaku pendaftar haji online



Foto Pelayanan pendaftaran haji offline



Foto Antrian pendaftaran haji offline

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Sarah Khairunnisa
NIM : 200106110107
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 30 Januari 2002
Fakultas/Jurusan : FITK, Manajemen Pendidikan Islam
Tahun masuk : 2020
Alamat Rumah : Jl. Dewa Rt013 Rw02 Nomor 23, Ciracas,
Jakarta Timur.
Email : sarahkhairunnisa2002@gmail.com