

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

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 jemaah haji yang diselenggarakan oleh pemerintah (Kementerian Agama RI, 2016).

Selain itu, Keputusan Menteri Agama Nomor 1005 tahun 2023 menetapkan 221.000 kuota untuk haji pada tahun 1445 H kemudian mendapatkan kuota tambahan sebesar 20.000 jemaah. Sehingga total jemaah haji Indonesia tahun ini berjumlah 241.000 orang. Kuota tersebut dibagi menjadi 221.720 kuota haji reguler dan 19.280 kuota haji khusus. Kemudian kuota nasional haji reguler dibagi menjadi kuota provinsi. Kuota provinsi diberikan kepada jemaah Provinsi Jawa Barat, yakni sebanyak 40.201 jemaah. Selanjutnya pembagian kuota per Kabupaten atau Kota, di Provinsi Jawa Barat yakni salah satunya di Kota Bandung, berdasarkan informasi yang diberikan Pemerintah Kota Bandung tahun 2024 ini telah memberangkatkan 2.517 jemaah haji yang dibagi menjadi tujuh kloter.

Melihat besarnya jumlah jemaah haji yang diberangkatkan setiap tahunnya,

termasuk dari Provinsi Jawa Barat dan Kota Bandung, tentu diperlukan sistem penyelenggaraan yang tertata dengan baik. Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan tersebut adalah pelayanan yang diberikan kepada para jemaah, baik selama di tanah air maupun saat berada di tanah suci. 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. 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 (Pratama, Hakim, & Shobarudin, 2019)

Dalam proses penyelenggaraan ibadah haji, sebelum menunaikan ibadah haji tentunya dibutuhkan berbagai pelayanan, seperti pelayanan dalam negeri maupun luar negeri. Pelayanan Penyelenggaraan Haji dan dan Umrah (PHU) dilakukan oleh bagian Pelayanan PHU di Kementerian Agama Daerah. 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 dan umrah (Zahro, 2016) . Layanan yang didapatkan jemaah 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. 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.

Dalam era digital yang semakin maju, teknologi informasi memainkan peran penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik. Di Indonesia, khususnya dalam pelayanan jemaah haji, penggunaan teknologi digital mulai menjadi kebutuhan yang mendesak untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Di tengah meningkatnya jumlah calon jemaah haji, diperlukan inovasi teknologi untuk mempercepat dan mempermudah proses ini. Sebagai salah satu penyelenggara haji terbesar di dunia, Kementerian Agama memiliki tanggung jawab yang sangat besar dalam mengelola pendaftaran, bimbingan, dan pelayanan bagi para calon jemaah haji. Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi informasi memberikan peluang baru untuk meningkatkan efektivitas pelayanan haji, salah satunya melalui aplikasi Satu Haji.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan haji, pemerintah melalui Kementerian Agama telah melakukan berbagai inovasi untuk mempermudah proses pelayanan dan manajemen data jemaah. 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 Satu Haji. Aplikasi haji pintar ini dikembangkan sejak tahun 2015 dan mengalami pembaruan pada tahun 2018. Aplikasi Satu Haji bertujuan untuk memberi

kemudahan agar masyarakat bisa mendapatkan informasi mengenai pelaksanaan haji melalui handphone. Aplikasi "Satu Haji" ini merupakan sebuah aplikasi digital yang dirancang untuk mempermudah calon jemaah haji dalam mengakses informasi seputar pendaftaran, status keberangkatan, jadwal manasik, layanan pelaporan keluhan, serta akses informasi lainnya terkait proses ibadah haji. Melalui aplikasi ini, Kementerian Agama berupaya menghadirkan solusi bagi beberapa masalah utama dalam pelayanan haji, seperti transparansi informasi, efisiensi proses, dan akurasi data jemaah. Aplikasi Satu Haji diharapkan dapat membantu calon jemaah untuk mengetahui perkembangan status pendaftaran mereka, memperoleh informasi terbaru, dan mengurangi beban administratif yang sebelumnya mengharuskan mereka untuk datang langsung ke kantor Kementerian Agama.

Aplikasi Satu Haji pertama kali diluncurkan sebagai solusi digital untuk memfasilitasi layanan bagi calon jemaah haji, terutama dalam hal pendaftaran, informasi terkait pelaksanaan ibadah haji, serta berbagai informasi penting lainnya. Menurut Sugiharto (2018), "inovasi teknologi dalam layanan publik, terutama yang berkaitan dengan sektor keagamaan, sangat penting untuk memudahkan akses dan meningkatkan efektivitas pelayanan." Hal ini sejalan dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat akan layanan yang efisien dan cepat, terutama di era digital seperti saat ini. Aplikasi Satu Haji, yang diluncurkan oleh Kementerian Agama, diharapkan dapat memberikan kemudahan akses informasi dan pendaftaran bagi calon jemaah haji. Selain itu, aplikasi ini juga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan

transparan dibandingkan metode pendaftaran manual yang sebelumnya diterapkan. Kota Bandung, sebagai salah satu kota dengan jumlah calon jemaah haji yang cukup signifikan, juga menjadi daerah yang memanfaatkan aplikasi ini dalam pelayanan jemaah haji.

Aplikasi haji pintar ini juga tersedia di Makkah dengan berbagai aplikasi yang menawarkan fitur berbeda. Selain fitur-fitur seperti kemampuan untuk menghitung berapa kali jemaah telah melakukan Tawaf juga terdapat fitur petunjuk bagi jemaah untuk membaca atau mendengarkan doa-doa (Kementerian Agama RI, 2013). Di sisi lain, aplikasi ini menuai kritikan yang signifikan karena dapat mengurangi tingkat perjuangan keagamaan dalam perjalanan haji, sekaligus dapat mengurangi kesempatan jemaah untuk berkomunikasi dengan tuhan. Fakta lain, masih terdapat beberapa problem yang sering dialami masyarakat dalam penggunaan aplikasi Satu Haji. Pertama, masih terdapat masyarakat yang merasa kurang puas dengan informasi yang didapat pada aplikasi tersebut, terutama jenis kendala yang ditemui pada aplikasi Satu Haji, misalnya informasi yang tidak sesuai perihal jadwal keberangkatan dengan informasi di awal. Kedua, pada saat melakukan pendaftaran haji melalui aplikasi haji pintar sering terjadi permasalahan pada jaringan internet sehingga menyebabkan ketidakstabilan saat melakukan pendaftaran haji melalui aplikasi Satu Haji. Dengan pengembangan aplikasi haji pintar ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi masyarakat terutama dalam hal kemudahan dan efisiensi pelayanan bagi calon jemaah haji.

Aplikasi ini diharapkan dapat memudahkan jemaah dalam mendapatkan informasi serta pelayanan pendaftaran seputar ibadah haji. Kemudian berdasarkan

regulasi terbaru PMA Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler yang merupakan turunan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang telah memberlakukan era baru pelayanan pendaftaran haji (Kementerian Agama RI, 2021) . Prosedur pelayanan pendaftaran haji saat ini, setelah calon jemaah haji membayarkan biaya setoran awal di bank, calon jemaah haji dapat memilih untuk melanjutkan prosedur pendaftaran di Kantor Kementerian Kabupaten/Kota, layanan mobil keliling, atau pendaftaran haji elektronik. Dua opsi terakhir merupakan terobosan Kementerian Agama untuk memudahkan jemaah dalam memberikan pelayanan pendaftaran haji.

Aplikasi Satu Haji dirancang dengan berbagai fitur, mulai dari layanan administrasi, layanan pembinaan jemaah, hingga layanan dalam dan luar negeri tentang transportasi dan akomodasi jemaah. Selain itu, aplikasi ini juga dilengkapi dengan menu cepat untuk cek estimasi keberangkatan, jadwal keberangkatan, serta pelacakan jemaah tersesat, yang sangat relevan dalam mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah haji. Kemudahan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan haji sekaligus mendukung jemaah dalam menjalankan ibadah dengan lebih nyaman dan terarah. Namun, efektivitas aplikasi ini masih bergantung pada berbagai faktor, seperti tingkat literasi digital jemaah, aksesibilitas aplikasi di berbagai lokasi, dan relevansi fitur terhadap kebutuhan pengguna. Beberapa tantangan teknis dan pengalaman pengguna juga menjadi perhatian yang membutuhkan evaluasi dan pengembangan lebih lanjut.

Berdasarkan hal tersebut, studi tentang penerapan aplikasi haji pintar dalam

konteks pelayanan jemaah ibadah haji menjadi menarik untuk dibedah dalam penelitian, sehingga kajian ini diharapkan memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang layanan aplikasi haji pintar pada jemaah haji Kantor Kementerian Agama Kota Bandung. Sehingga, layanan yang sangat memudahkan jemaah untuk mengetahui informasi terkini tentang ibadah haji tersebut mampu mempermudah jemaah dalam melaksanakan persiapan atau ketika di tanah suci.

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian terkait aplikasi haji pintar di latar belakang, bahwa Aplikasi Satu Haji dirancang dengan berbagai fitur, mulai dari layanan administrasi, layanan pembinaan jemaah, hingga layanan dalam dan luar negeri tentang transportasi dan akomodasi jemaah yang sangat relevan dalam mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah haji.

Berkaitan dengan penggunaan aplikasi haji pintar oleh jemaah haji guna mempermudah jemaah dalam melaksanakan ibadahnya, maka diperlukan sebuah penelitian yang fokus membahas tentang “implementasi aplikasi haji pintar” sesuai dengan fitur-fitur yang disediakan di dalamnya, yang dirumuskan dalam fokus penelitian dalam hal berikut:

1. Bagaimana implementasi Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan administrasi jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Bandung?
2. Bagaimana implementasi Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan pembinaan jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Bandung?

3. Bagaimana implementasi Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan transportasi dan akomodasi jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui implementasi Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan administrasi jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui implementasi Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan pembinaan jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui implementasi Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan transportasi dan akomodasi jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Secara Akademis

- a. Untuk memberikan data dan acuan bagi peneliti lain yang berencana mengkaji permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan jemaah dan aplikasi haji pintar.
- b. Sebagai subjek penelitian oleh para peneliti lain dalam proses pengembangan ilmu pengetahuan

1.4.2. Secara Praktis

- a. Kepada pihak penyedia layanan jemaah haji, adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam memberika pelayanan yang maksimal untuk calon jemaah haji yang

menjadi tamu Allah Swt, terkhusus masyarakat akan lebih mudah untuk melaksanakan ibadah haji dengan tetap menjaga keamanan dan kenyamanannya

- b. Kepada Kementerian Agama, dapat memberikan saran penerapan Aplikasi Satu Haji dan diharapkan menjadi pedoman bagi pihak terkait untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan haji bagi jemaah, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan jemaah terhadap Kantor Kementerian Agama Kota Bandung melalui layanan digital
- c. Kepada masyarakat atau jemaah haji, dapat memberikan wawasan mengenai penggunaan aplikasi haji pintar guna mempermudah pelaksanaan ibadah haji mereka.
- d. Kepada peneliti lain, dapat memberikan inspirasi dan referensi khususnya pada pembahasan aspek pelayanan digital jemaah.

1.5. Landasan Pemikiran

1.5.1. Landasan Teoritis

1) Implementasi

Secara etimologis pengertian implementasi menurut Kamus

Webster yang dikutip oleh Solichin Abdul Wahab (2004) adalah :

Konsep implementasi berasal dari kata bahasa Inggris *to implement*. Menurut Kamus Besar Webster, *to implement* memiliki makna menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu (*to provide the means for carrying out*) serta memberi efek praktis atau menimbulkan dampak terhadap sesuatu (*to give practical effect to*).

Dengan kata lain, implementasi berarti proses atau tindakan untuk menerapkan dan mewujudkan sesuatu secara nyata.

Implementasi adalah penyediaan sarana untuk menjalankan suatu kegiatan sehingga menghasilkan dampak atau konsekuensi tertentu. Dampak atau konsekuensi ini bisa berbentuk undang-undang, peraturan pemerintah, putusan pengadilan, maupun kebijakan yang ditetapkan oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam konteks kehidupan bernegara.

Menurut Solichin Abdul Wahab dalam bukunya *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara* (2001:65), pelaksanaan atau implementasi diartikan sebagai berikut:

Implementasi merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat, maupun kelompok baik dari pemerintah maupun sektor swasta, yang bertujuan untuk mewujudkan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan dalam suatu kebijakan..

Berdasarkan pengertian sebelumnya, implementasi dapat dipahami sebagai rangkaian tindakan yang dilakukan oleh pihak-pihak berwenang dan berkepentingan, baik dari pemerintah maupun swasta, dengan tujuan mewujudkan cita-cita dan sasaran yang telah ditetapkan. Implementasi mencakup berbagai upaya untuk melaksanakan dan merealisasikan program yang telah dirancang, karena setiap rencana pada dasarnya memiliki tujuan atau target yang ingin dicapai.

Badan-badan tersebut menjalankan tugas-tugas pemerintah yang berdampak langsung pada warga negara. Namun, dalam praktiknya, badan-badan pemerintah sering menghadapi tugas yang diberikan berdasarkan mandat undang-undang, sehingga terkadang membingungkan dalam menentukan langkah yang seharusnya

dilakukan atau dihindari. Oleh karena itu, Mazmanian dan Sabatier (2001) dalam Wahab (2001:68) juga memberikan definisi implementasi sebagai berikut:

Implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan kebijakan utama, yang biasanya berupa undang-undang, tetapi juga dapat mencakup perintah atau keputusan eksekutif yang signifikan maupun putusan dari badan peradilan.

Secara sederhana, implementasi dapat dipahami sebagai pelaksanaan atau penerapan suatu kebijakan. Menurut Majone dan Wildavsky (2004) dalam Nurdin dan Usman (2004:70), implementasi juga dapat dilihat sebagai bentuk evaluasi, yaitu perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan satu sama lain. Dengan kata lain, implementasi merupakan rangkaian kegiatan yang berinteraksi dan disesuaikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Schubert (2002) dalam Nurdin dan Usman (2002:70) menyatakan bahwa implementasi merupakan suatu sistem rekayasa. Implementasi menekankan pada adanya aktivitas, aksi, tindakan, atau mekanisme dalam suatu sistem. Konsep mekanisme ini menunjukkan bahwa implementasi bukan sekadar kegiatan biasa, tetapi merupakan tindakan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan norma atau pedoman tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2) Teknologi Informasi (TI)

Teori Teknologi Informasi (TI) mencakup berbagai konsep dan model yang menjelaskan bagaimana teknologi dapat digunakan untuk

mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi. Dalam konteks aplikasi Satu Haji, penerapan teori TI sangat relevan untuk memahami bagaimana teknologi dapat meningkatkan pelayanan kepada jemaah haji. Berikut adalah beberapa aspek penting dari teori TI yang dapat diterapkan:

1. Definisi Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah seperangkat alat dan sistem yang digunakan untuk mengelola informasi. Menurut Haag dan Keen (1996), TI membantu dalam pelaksanaan tugas melalui proses informasi, termasuk pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, dan penyebaran data (Haag, 1996). TI mencakup berbagai komponen seperti perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), serta metode dan sistem yang mendukung pengolahan informasi.

2. Model Adopsi Teknologi

Beberapa model adopsi teknologi yang relevan dalam konteks aplikasi Satu Haji termasuk:

- Technology Acceptance Model (TAM): Model ini menjelaskan bahwa dua faktor utama, yaitu perceived usefulness (manfaat yang dirasakan) dan perceived ease of use (kemudahan penggunaan), mempengaruhi keputusan pengguna untuk mengadopsi teknologi. (Chuttur, 2009)
- Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Model ini memperkenalkan variabel tambahan

seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung yang mempengaruhi penggunaan teknologi. (Liyundira, 2020)

Dalam konteks aplikasi Satu Haji, TI berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan haji. Dengan menggunakan aplikasi ini, jemaah dapat mengakses informasi secara real-time mengenai jadwal keberangkatan, lokasi pemondokan, dan panduan ibadah. Hal ini menunjukkan bagaimana TI dapat mempermudah akses informasi dan meningkatkan pengalaman pengguna.

Teori Teknologi Informasi memberikan kerangka kerja yang kuat untuk memahami implementasi aplikasi Satu Haji dalam pelayanan jemaah haji. Dengan memanfaatkan konsep-konsep TI dan model adopsi teknologi, kita dapat mengevaluasi efektivitas aplikasi serta mengidentifikasi tantangan yang mungkin dihadapi dalam proses adopsi oleh pengguna. Penerapan TI dalam konteks ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga berpotensi meningkatkan kepuasan jemaah haji secara keseluruhan.

3) Pelayanan

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5), pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara individu dengan individu lain atau dengan mesin, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Sementara itu, Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil dari tindakan melayani. Menurut Moenir (2015:27), pelayanan pada dasarnya merupakan serangkaian kegiatan, sehingga dapat dipandang sebagai suatu proses. Sebagai sebuah proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, mencakup seluruh organisasi yang ada dalam masyarakat.

Moenir menjelaskan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan memanfaatkan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu. Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak-hak mereka. Pelayanan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga melibatkan interaksi sosial antara penyedia dan penerima layanan. Keberhasilan pelayanan ditentukan oleh sejauh mana kegiatan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Menurut Moenir (2015:27), pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan sehingga dapat dipandang sebagai suatu proses. Sebagai sebuah proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan serta mencakup seluruh organisasi dalam masyarakat. Dari uraian tersebut, pelayanan dapat dipahami sebagai kegiatan yang terjadi melalui interaksi antara pemberi dan penerima layanan, dengan dukungan sarana berupa organisasi atau lembaga.

Sementara itu, Hardiyansah (2011:11) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengelola barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Unsur-unsur Teori Pelayanan

Menurut Moenir, pelayanan mencakup beberapa aspek penting berikut:

1. Kegiatan Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam prosesnya, pelayanan tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan, tetapi juga menekankan pentingnya hubungan interpersonal antara penyedia dan penerima layanan, sehingga interaksi yang terjalin dapat menciptakan pengalaman yang positif dan memuaskan bagi kedua belah pihak.

2. Sistem Prosedur

Pelayanan harus dilaksanakan melalui prosedur yang terstruktur dan terstandarisasi untuk memastikan bahwa prosesnya berjalan lancar dan menghasilkan hasil yang sesuai dengan harapan. Standar ini membantu menjaga konsistensi, efisiensi, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan.

3. Metode Tertentu

Pelayanan harus menggunakan teknik dan metode yang relevan serta disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik penerima

layanan. Hal ini penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan, sehingga tujuan pelayanan dapat tercapai secara optimal dan penerima layanan merasa puas.

1.5.2. Landasan Pemikiran

Penelitian ini berfokus pada implementasi aplikasi Satu Haji sebagai inovasi teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji. Dalam kerangka evaluasi, indikator variabel dirumuskan untuk mencakup tiga aspek utama pelayanan: administrasi, pembinaan, serta transportasi dan akomodasi.

Indikator-indikator ini dirancang untuk menangkap dimensi penting dalam proses pelayanan jemaah, mulai dari aspek administratif yang bersifat prosedural hingga aspek logistik dan pembinaan yang bersifat edukatif. Berikut adalah indikator-indikator yang menjadi fokus penelitian:

1) Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi merupakan elemen krusial dalam mendukung kelancaran proses serta pengelolaan berbagai kebutuhan masyarakat, termasuk dalam penyelenggaraan ibadah haji. Dengan perkembangan teknologi, digitalisasi pelayanan administrasi telah memberikan kemudahan bagi jemaah dalam mengakses informasi, memantau proses pendaftaran, serta menyelesaikan berbagai urusan administratif secara mandiri.

Dalam penelitian ini, indikator yang akan diteliti terkait pelayanan administrasi pada aplikasi Satu Haji mencakup:

- 1) Pendaftaran: Memudahkan calon jemaah dalam melakukan pendaftaran haji secara mandiri dan mendapatkan informasi terkait tahapan yang harus dilalui.
- 2) Pembatalan: Proses pembatalan pendaftaran haji, termasuk syarat dan prosedur yang harus dipenuhi.
- 3) Pelunasan: Informasi terkait pembayaran biaya perjalanan ibadah haji (BPIH) dan mekanisme pelunasan.
- 4) Pelimpahan Porsi: Mekanisme pengalihan porsi haji kepada ahli waris atau pihak lain yang memenuhi persyaratan.
- 5) Klaim Asuransi Jiwa: Prosedur klaim asuransi bagi jemaah yang mengalami risiko tertentu selama proses haji.
- 6) Estimasi Tahun Keberangkatan: Fitur yang membantu jemaah dalam mengetahui perkiraan waktu keberangkatan berdasarkan nomor porsi pendaftaran.
- 7) Informasi Kloter Keberangkatan: Penyediaan informasi mengenai kelompok terbang (kloter), termasuk jadwal, titik kumpul, serta rincian keberangkatan jemaah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana efektivitas aplikasi Satu Haji dalam mendukung pelayanan administrasi haji serta mengidentifikasi kendala yang mungkin dihadapi jemaah dalam mengakses fitur-fitur tersebut.

2) Pelayanan Pembinaan

Pelayanan pembinaan adalah upaya terstruktur yang bertujuan untuk memberikan pendampingan, edukasi, dan penguatan kapasitas bagi individu atau kelompok agar dapat menjalankan tugas, kewajiban, atau perannya dengan baik. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, pembinaan menjadi aspek penting guna memastikan jemaah memiliki pemahaman yang memadai mengenai tata cara ibadah, aturan, serta kesiapan mental dan fisik dalam menjalankan rangkaian manasik haji.

Aplikasi Satu Haji berperan sebagai salah satu sarana yang mendukung pelayanan pembinaan bagi jemaah haji dengan menyediakan berbagai informasi dan panduan terkait pelaksanaan ibadah. Dalam penelitian ini, indikator yang akan diteliti terkait pelayanan pembinaan pada aplikasi Satu Haji meliputi:

- 1) Informasi Manasik Haji: Menyediakan panduan lengkap mengenai tata cara pelaksanaan manasik haji, termasuk tahapan ibadah, rukun, serta aturan yang harus dipatuhi oleh jemaah.
- 2) Doa-doa Manasik Haji dan Umroh: Fitur yang berisi kumpulan doa-doa yang dianjurkan selama pelaksanaan ibadah haji dan umroh, lengkap dengan teks Arab, transliterasi, serta terjemahan.
- 3) Jadwal Lontar Jumroh: Informasi mengenai jadwal dan ketentuan lontar jumrah untuk menghindari kepadatan dan memastikan kelancaran ibadah jemaah.

3) Pelayanan Transportasi dan Akomodasi

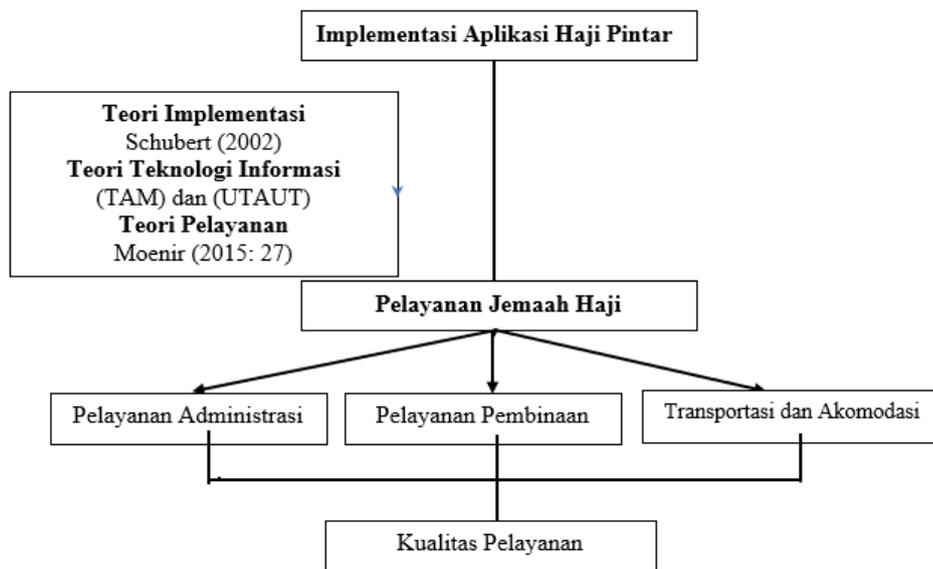
Pelayanan transportasi dan akomodasi merupakan bagian integral dalam penyelenggaraan ibadah haji. Transportasi yang dikelola dengan baik menjadi faktor utama dalam memastikan kelancaran mobilitas jemaah, mulai dari keberangkatan hingga kembali ke tanah air. Sementara itu, akomodasi yang nyaman dan sesuai standar menjadi kebutuhan utama yang berpengaruh pada kenyamanan dan kesehatan jemaah selama menjalankan ibadah.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan ini, aplikasi Satu Haji menyediakan berbagai fitur yang membantu jemaah dalam memperoleh informasi terkait transportasi dan akomodasi. Dalam penelitian ini, beberapa komponen yang perlu diteliti terkait pelayanan transportasi dan akomodasi pada aplikasi Satu Haji meliputi:

- 1) Akses Jadwal Penerbangan: Informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kepulangan jemaah, termasuk maskapai, nomor penerbangan, serta waktu tempuh perjalanan.
- 2) Layanan Transportasi Darat: Detail mengenai moda transportasi yang tersedia di Arab Saudi, termasuk bus antar kota dan transportasi di dalam area ibadah.
- 3) Rute Jemaah Haji: Panduan mengenai jalur perjalanan yang harus ditempuh oleh jemaah selama rangkaian ibadah haji, termasuk dari hotel ke Masjidil Haram dan lokasi-lokasi manasik lainnya.

- 4) Preview Akomodasi Makkah dan Madinah: Gambaran mengenai fasilitas penginapan yang disediakan bagi jemaah, termasuk informasi mengenai lokasi, fasilitas, dan kapasitas kamar.
- 5) Konsumsi Jemaah: Informasi terkait sistem penyediaan makanan bagi jemaah, termasuk jadwal, jenis makanan, serta titik distribusi.
- 6) Peta Akomodasi dan Transportasi Jemaah: Peta digital yang membantu jemaah dalam menavigasi lokasi penginapan, tempat ibadah, serta jalur transportasi yang tersedia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas fitur-fitur dalam aplikasi Satu Haji dalam mendukung pelayanan transportasi dan akomodasi, serta mengidentifikasi kendala yang mungkin dihadapi jemaah dalam mengakses atau menggunakan informasi tersebut/



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

1.6. Langkah-langkah Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung yang terletak di Jl. Soekarno-Hatta No.498, Batununggal, Kec. Bandung Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40212.

Penelitian dilakukan di Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kota Bandung karena wilayah ini memiliki jumlah jemaah haji yang besar dan kompleksitas pelayanan yang tinggi, mencakup administrasi, pembinaan, transportasi, dan akomodasi. Sebagai kota dengan infrastruktur teknologi yang memadai dan keberagaman demografi jemaah, Bandung menjadi lokasi strategis untuk mengevaluasi implementasi aplikasi Satu Haji. Selain itu, dukungan institusi dan aksesibilitas data di Kemenag Kota Bandung memungkinkan penelitian dilakukan secara efektif, sehingga hasilnya dapat memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji, baik di tingkat lokal maupun nasional.

1.6.2. Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Paradigma dalam penelitian ini berfokus pada pemahaman yang mendalam terhadap penggunaan suatu sistem aplikasi. Paradigma yang relevan dalam konteks penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma ini bertujuan untuk memahami makna yang terkandung dalam tindakan sosial atau interaksi yang terjadi dalam konteks penggunaan aplikasi Satu Haji.

Dalam paradigma konstruktivisme, peneliti berusaha untuk

memahami bagaimana aplikasi Satu Haji dimaknai oleh pengguna (calon jemaah haji dan petugas) serta bagaimana mereka memperoleh pelayanan melalui aplikasi tersebut. Paradigma ini memungkinkan peneliti untuk menggali persepsi, pengalaman, dan interaksi subjek penelitian dalam konteks yang nyata

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif studi kasus. Penelitian kualitatif studi kasus bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi secara kontekstual melalui pendekatan yang mendalam. "Penelitian kualitatif dilakukan untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam tentang perilaku manusia dan alasan yang mendasari perilaku tersebut" (Moleong, 2018). Penelitian kualitatif merupakan sebuah bentuk penelitian yang dilakukan berdasarkan pada kejadian atau fenomena yang sebenarnya dan akan membuahkan data perkataan tertulis, maupun lisan lisan yang bersumberkan dari orang /objek sekitar yang diteliti. Dalam konteks ini, peneliti berfokus untuk memahami bagaimana aplikasi Satu Haji digunakan dalam pelayanan jemaah haji.

1.6.3. Metode Penelitian

Menurut Arikunto (2019), metode penelitian merupakan cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan penelitian serta menemukan jawaban atas permasalahan yang diajukan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan pendekatan studi kasus. Menurut Fauzan (2017), penelitian kualitatif

adalah jenis penelitian yang menekankan pada kualitas atau aspek terpenting dari suatu objek, baik barang maupun jasa. Penelitian ini dirancang untuk memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori, praktik, kebijakan, penyelesaian masalah sosial, serta tindakan yang relevan. Metode yang dipakai dalam mengumpulkan data adalah metode deskriptif analitik yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang Implementasi Aplikasi Satu Haji pada Pelayanan,

Menurut Rahmat (2002), berdasarkan sifat penyajian datanya, metode deskriptif digunakan dalam penelitian yang tidak bertujuan mencari atau menjelaskan hubungan, serta tidak menguji hipotesis maupun membuat prediksi. Dengan menggunakan metode kualitatif ini, penulis berharap memperoleh data yang lengkap dan dapat dipercaya. Metode penelitian deskriptif-kualitatif difokuskan pada pemanfaatan suatu aplikasi dan bentuk pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi, berdasarkan fakta yang diperoleh melalui observasi, wawancara, serta telaah dokumen. Metode ini dipilih untuk memperoleh gambaran nyata di lapangan serta memahami implementasi aplikasi Haji Pintar dalam pelayanan kepada jemaah haji.

1.6.4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

- 1) Jenis Data Primer

Dalam konteks penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari para pihak yang terlibat secara langsung dalam implementasi dan penggunaan aplikasi Satu Haji, seperti:

- a) Wawancara dengan petugas Kementerian Agama Kota Bandung yang menangani pelayanan haji. Data yang akan diperoleh berupa penjelasan petugas Kemenag mengenai prosedur pemanfaatan aplikasi dalam pelayanan.
 - b) Wawancara atau diskusi dengan jemaah haji yang menggunakan aplikasi Satu Haji. Data yang akan diperoleh berupa testimoni jemaah haji terkait kemudahan atau kendala dalam menggunakan aplikasi.
 - c) Observasi terhadap penggunaan aplikasi di lingkungan kerja Kemenag dan saat bimbingan manasik. Data yang akan diperoleh berupa catatan lapangan mengenai interaksi petugas dan jemaah dengan aplikasi.
- 2) Jenis Data Sekunder

Data sekunder berasal dari dokumen dan sumber tertulis yang sudah tersedia, yang relevan dengan topik penelitian.

- a) Dokumen resmi dari Kemenag terkait pedoman penggunaan aplikasi Satu Haji, yaitu panduan penggunaan aplikasi haji pintar dari situs resmi kemenag.
- b) Laporan tahunan Kemenag tentang pelayanan haji, yaitu statistik jumlah penggunaan aplikasi haji pintar dari situs

resmi kemenag dan laporan evaluasi internal implementasi teknologi pelayanan haji.

c) Artikel, jurnal, atau berita terkait aplikasi Satu Haji dan pelayanan haji.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer diperoleh langsung dari sumber pertama, yaitu melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian. Data ini mencakup wawancara dan observasi. Data yang diperoleh dari wawancara dengan petugas Kementerian Agama Kota Bandung, khususnya yang terlibat dalam pelayanan jemaah haji dan implementasi aplikasi Satu Haji. Sedangkan untuk observasi, pengamatan langsung terhadap penggunaan aplikasi Satu Haji dalam pelayanan jemaah, termasuk kendala yang dihadapi dan tingkat efektivitasnya.

2) Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh dari sumber yang sudah ada dan tidak diperoleh langsung dari subjek penelitian. Data ini mencakup:

1) Dokumen Resmi Kementerian Agama

Kebijakan, prosedur, dan laporan terkait implementasi aplikasi Satu Haji dalam pelayanan jemaah haji.

2) Aplikasi Satu Haji

Aplikasi Satu Haji itu sendiri sebagai bahan analisis konten dan fitur serta panduan penggunaan aplikasi yang diberikan kepada jemaah dan petugas haji.

3) Data Statistik

Jumlah jemaah haji yang menggunakan aplikasi, tingkat kepuasan pengguna, serta data pemecahan kendala teknis yang telah dilakukan.

4) Foto dan Video

Bukti visual yang menunjukkan penggunaan aplikasi dalam berbagai tahap pelayanan haji, seperti sosialisasi kepada jemaah, proses administrasi, serta interaksi antara petugas dan jemaah menggunakan aplikasi.

5) Laporan media atau artikel ilmiah

Laporan media atau artikel ilmiah tentang digitalisasi pelayanan publik di sektor keagamaan

1.6.5. Informan Penelitian

Adapun yang diambil sebagai informan penelitian adalah pihak-pihak yang bertanggung jawab, benar-benar menguasai, mengetahui, dan terlibat dalam penggunaan aplikasi haji pintar, baik bertanggung jawab pada kebijakan penggunaannya, pengguna aplikasi, dan penyedia layanan untuk pengguna.

Dalam hal ini, informan penelitian ini adalah:

1. Petugas atau pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Bandung

Mereka yang terlibat langsung dalam implementasi aplikasi Satu Haji, seperti kepala bagian pelayanan haji, operator aplikasi, atau petugas yang berinteraksi dengan jemaah.

2. Jemaah Haji Kota Bandung.

Jemaah haji yang menggunakan aplikasi Satu Haji selama proses haji, karena mereka dapat memberikan wawasan terkait pengalaman pengguna dan efektivitas aplikasi dalam pelayanan.

1.6.6. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara Mendalam

Wawancara dilakukan untuk memperoleh data mengenai pengalaman dan tantangan yang dihadapi pengguna aplikasi. Seperti yang dijelaskan oleh Creswell (2014), "wawancara mendalam dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami makna pengalaman individu mengenai fenomena yang sedang diteliti" (Creswell, 2014). Hal ini memungkinkan peneliti menggali pengalaman subjek yang menggunakan aplikasi Satu Haji.

Teknik ini menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya untuk memastikan keseragaman data yang diperoleh. Hasil wawancara ini kemudian dianalisis untuk menilai sejauh mana aplikasi Satu Haji telah berkontribusi

dalam meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji di Kota Bandung serta memberikan rekomendasi bagi pengembangannya ke depan.

2. Observasi

Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana aplikasi digunakan dalam proses pelayanan jemaah. Menurut Bogdan & Biklen (1998), "observasi adalah teknik yang dilakukan dengan mengamati interaksi dan perilaku subjek penelitian dalam lingkungan alami mereka" . Ini membantu peneliti memahami situasi nyata saat aplikasi digunakan.

Peneliti hanya mengamati tanpa terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan haji, mencatat penggunaan aplikasi serta interaksi antara petugas dan jemaah. Peneliti fokus pada bagaimana aplikasi ini digunakan oleh petugas dalam melayani jemaah, termasuk proses registrasi, pemberian informasi, dan komunikasi dengan jemaah. Kemudian seberapa mudah jemaah dalam mengakses dan menggunakan fitur yang tersedia, serta kendala yang mereka hadapi, apakah aplikasi membantu meningkatkan efisiensi komunikasi dan pelayanan antara petugas dan jemaah, dan masalah apa yang muncul saat aplikasi digunakan, seperti gangguan teknis, akses internet, atau kurangnya pemahaman pengguna.

3. Dokumentasi

Data tambahan diperoleh dari dokumentasi terkait penggunaan aplikasi. Dokumentasi ini dapat meliputi laporan atau catatan terkait implementasi aplikasi Satu Haji. Menurut Nasution (2003), "dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi" (Nasution, 2003). Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari berbagai dokumen resmi, laporan, serta bukti penggunaan aplikasi dalam pelayanan haji. Teknik ini bertujuan untuk mendukung data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi dengan informasi yang lebih objektif dan terverifikasi.

1.6.7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2015:92), pemeriksaan keabsahan data merupakan upaya untuk menilai tingkat kepercayaan terhadap data penelitian yang diperoleh sehingga kebenarannya dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian kualitatif, pemeriksaan keabsahan data mencakup uji kredibilitas (*credibility*), uji transferabilitas (*transferability*), uji dependabilitas (*dependability*), dan uji objektivitas (*confirmability*).

Dalam penelitian ini, uji kredibilitas (*credibility*) dilakukan melalui teknik triangulasi. Menurut Moleong (2016:330), triangulasi merupakan metode pemeriksaan keabsahan data dengan

memanfaatkan sumber atau informasi lain di luar data utama untuk tujuan pengecekan, sehingga berfungsi sebagai pembanding data. Senada dengan itu, Sugiyono (2015:372) menjelaskan bahwa triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan menggabungkan berbagai metode pengumpulan data dan sumber data yang tersedia, memanfaatkan informasi di luar data penelitian untuk memastikan kebenaran atau membandingkan hasil data yang diperoleh.



Gambar 1. 2 Triangulasi Data (Sugiyono, 2015)

Penerapan metode ini dilakukan dengan membandingkan data hasil observasi dengan data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Artinya, perilaku atau tindakan responden dibandingkan dengan keterangan yang disampaikan dalam wawancara, untuk memastikan konsistensi informasi. Konsistensi tersebut kemudian diperkuat dengan data dokumentasi, seperti foto, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, serta teori-teori yang relevan dengan tujuan penelitian ini.

Dengan membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti dapat mengonfirmasi apakah informasi yang diperoleh konsisten dan dapat dipercaya. etiap teknik memiliki

kelemahan masing-masing, tetapi dengan menggunakan beberapa teknik sekaligus, kelemahan satu teknik dapat ditutupi oleh teknik lainnya. Dengan mengombinasikan berbagai teknik, penelitian tidak hanya mengandalkan pernyataan subjektif dari wawancara tetapi juga bukti nyata dari observasi dan dokumentasi.

1.6.8. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan ketika data empiris yang diperoleh berbentuk kata-kata, bukan angka, dan tidak dapat diklasifikasikan ke dalam kategori atau struktur tertentu. Data tersebut dapat dikumpulkan melalui berbagai metode seperti observasi, wawancara, telaah dokumen, atau rekaman audio, kemudian diproses terlebih dahulu melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis sebelum siap digunakan. Dalam analisis kualitatif, data tetap diolah dalam bentuk kata-kata yang disusun menjadi teks naratif yang diperluas, tanpa menggunakan perhitungan matematis atau statistik sebagai alat analisis.

Menurut Miles dan Huberman, analisis data mencakup tiga alur kegiatan yang berlangsung secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Proses yang berlangsung bersamaan ini menunjukkan bahwa ketiga kegiatan tersebut saling terkait dan membentuk siklus interaktif yang terjadi sebelum, selama, dan setelah pengumpulan data. Ketiganya berjalan sejajar dan membangun pemahaman

menyeluruh yang disebut sebagai “analisis” (Ulber Silalahi, 2009:339).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses analisis yang bertujuan untuk menajamkan, mengelompokkan, mengarahkan, menyaring hal-hal yang tidak relevan, serta mengorganisasi data agar dapat ditarik dan diverifikasi kesimpulannya. Dalam penelitian kualitatif, proses ini dilakukan dengan menyederhanakan dan mentransformasikan data melalui berbagai cara, seperti seleksi yang ketat, pembuatan ringkasan atau uraian singkat, serta pengelompokan ke dalam pola yang lebih luas, dan metode lainnya.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap penting kedua dalam penelitian kualitatif. Tahap ini berupa penyusunan informasi secara terstruktur sehingga memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan (Ulber Silalahi, 2009:340). Penyajian data (*data display*) digunakan untuk

memperdalam pemahaman terhadap kasus yang ditemukan dalam penelitian serta menjadi pedoman dalam menentukan langkah selanjutnya. Data biasanya ditampilkan dalam bentuk uraian atau paparan yang mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses merumuskan jawaban terhadap fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan di awal, sekaligus menentukan apakah penelitian dapat berlanjut atau tidak. Hasil kesimpulan disajikan secara deskriptif, menggambarkan objek penelitian berdasarkan temuan yang diperoleh dari proses kajian.