BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada tataran implementatif, pelaksanaan Aplikasi Satu Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem digital belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Meskipun aplikasi telah disediakan sebagai instrumen pelayanan pendaftaran haji, efektivitas penggunaannya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala. Kondisi ini terlihat dari terbatasnya dukungan infrastruktur, seperti ketersediaan ruang layanan dan perangkat pendukung sistem, serta masih minimnya jumlah petugas yang memiliki kompetensi teknis memadai dalam pengoperasian aplikasi. Cirebon merupakan salah satu wilayah yang melaksanakan pelayanan pendaftaran haji dan telah menerapkan Aplikasi Satu Haji tersebut. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, ditemukan kondisi yang menarik untuk diteliti, khususnya terkait penerapan aplikasi tersebut dalam proses pendaftaran haji serta kesiapan petugas dan jamaah dalam menggunakan layanan berbasis digital.

Selain kendala teknis dan kelembagaan, tingkat literasi digital calon jemaah haji di Kabupaten Cirebon menjadi faktor penting yang memengaruhi efektivitas implementasi Aplikasi Satu Haji. Sebagian jemaah, khususnya dari kalangan lanjut usia dan masyarakat dengan latar belakang pedesaan, masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan memahami mekanisme pendaftaran berbasis digital. Situasi ini mendorong jemaah untuk tetap mengandalkan layanan manual melalui Kantor Kementerian Haji dan Umrah atau meminta

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

pendampingan langsung dari petugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan pendaftaran haji tidak dapat hanya diukur dari ketersediaan aplikasi, melainkan menuntut adanya upaya pendampingan berkelanjutan, sosialisasi yang intensif, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan infrastruktur agar Aplikasi Satu Haji benar-benar mampu meningkatkan efektivitas pendaftaran haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon.

Pada mulanya, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Indonesia diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang menempatkan Kementerian Agama sebagai instansi utama penanggung jawab pelayanan haji.

Perkembangan tersebut mendorong lahirnya kebijakan baru melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang menandai perubahan mendasar dalam sistem kelembagaan penyelenggaraan haji di Indonesia. Melalui undang-undang ini, pemerintah membentuk Kementerian Haji dan Umrah sebagai kementerian khusus yang memiliki kewenangan penuh dalam pengelolaan, pengawasan, dan pelayanan ibadah haji dan umrah. Pembentukan kementerian tersendiri ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan kepada jemaah melalui tata kelola yang lebih terarah dan akuntabel.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 juga menegaskan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi sebagai bagian dari reformasi penyelenggaraan ibadah haji. Digitalisasi layanan diposisikan sebagai

instrumen strategis untuk menjamin transparansi antrean, akurasi data jemaah, serta kemudahan akses pelayanan. Dalam konteks ini, Aplikasi Satu Haji hadir sebagai implementasi kebijakan digital yang sejalan dengan amanat undang-undang terbaru, khususnya dalam proses pendaftaran haji yang menuntut pelayanan cepat, tepat, dan terintegrasi secara nasional.

Walaupun perubahan regulasi serta pembentukan Kementerian Haji dan Umrah telah memberikan dasar hukum dan kelembagaan yang lebih kuat dalam penyelenggaraan layanan haji, penerapannya di tingkat daerah masih menghadapi berbagai tantangan. Pelaksanaan kebijakan tersebut belum sepenuhnya berjalan secara optimal karena masih terdapat sejumlah hambatan, di antaranya keterbatasan infrastruktur pendukung, kemampuan sumber daya manusia yang belum merata, serta rendahnya literasi digital sebagian calon jemaah haji. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kebijakan yang telah dirumuskan dengan pelaksanaannya di lapangan. Oleh sebab itu, diperlukan penelitian yang mampu mengkaji secara mendalam implementasi Aplikasi Satu Haji sebagai bentuk transformasi digital pelayanan haji, khususnya pada pelaksanaan pelayanan di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon.

Dalam penyelenggaraan ibadah haji sebagai layanan keagamaan berskala besar dengan kompleksitas administratif yang tinggi, penerapan digitalisasi dipandang sebagai langkah strategis untuk menjawab berbagai persoalan, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan logistik, pendataan jemaah, serta panjangnya prosedur birokrasi. Undang-Undang Nomor 14 Tahun

2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah memberikan landasan hukum yang kokoh bagi upaya modernisasi layanan. Regulasi ini menekankan bahwa penyelenggaraan haji harus dijalankan secara profesional, transparan, serta akuntabel, dan bahwa pemanfaatan teknologi informasi merupakan bagian dari upaya mewujudkan layanan yang lebih baik bagi jemaah.

Dalam perspektif teori manajemen organisasi dan pelayanan publik modern, transformasi digital hanya dapat berjalan efektif apabila didukung oleh kesiapan institusional, sumber daya manusia yang kompeten, serta desain layanan yang adaptif terhadap kondisi sosial masyarakat. Digitalisasi layanan publik tidak cukup dimaknai sebagai penyediaan sistem berbasis teknologi semata, melainkan menuntut proses implementasi yang berkelanjutan melalui pemeliharaan sistem, peningkatan kapasitas aparatur, pelatihan pengguna, serta mekanisme evaluasi yang responsif. Berbagai studi tentang *e-government* di Indonesia menegaskan bahwa keberhasilan layanan digital sangat dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur teknologi, distribusi sumber daya organisasi, kompetensi aparatur, serta tingkat literasi digital masyarakat. Ketimpangan pada aspek-aspek tersebut kerap menyebabkan disparitas kualitas layanan antar daerah dan menghambat pencapaian tujuan digitalisasi pelayanan publik (Wahyudi et al., 2025).

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam beberapa dekade terakhir telah mengantarkan masyarakat global pada era baru yang sering disebut sebagai *Revolusi Industri 4.0*. Di tengah perubahan ini, transformasi digital telah menjadi keniscayaan dalam hampir seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk bagaimana negara dan lembaga publik menjalankan pelayanan kepada warganya.

Sistem digital dan aplikasi daring telah menunjukkan peran penting dalam mempermudah akses, mempercepat layanan, serta meningkatkan transparansi birokrasi. Dalam ranah pemerintahan, konsep *e-government* berkembang sebagai paradigma baru yang mencerminkan modernisasi dalam pengelolaan administrasi publik. *E-government* mendasarkan diri pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk merampingkan layanan publik, memperpendek jalur birokrasi, meminimalkan hambatan administratif, dan memastikan akuntabilitas penyelenggaraan layanan.

Transformasi digital telah diadopsi di berbagai sektor pelayanan publik di Indonesia. Kajian empiris menunjukkan bahwa layanan publik berbasis digital mampu memangkas birokrasi, mempersingkat waktu layanan, serta meningkatkan kepuasan pelayanan bagi masyarakat. Namun demikian, keberhasilan transformasi ini tidak merata di seluruh wilayah karena terdapat beragam tantangan, seperti *disparitas infrastruktur*, perbedaan tingkat literasi digital, ketidaksiapan sumber daya manusia, serta hambatan regulatif dan organisasi (Susilawati et al., 2024).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Penelitian mengenai implementasi Aplikasi Satu Haji menjadi penting tidak hanya untuk memperkaya kajian akademik tentang *e-government* dan manajemen pelayanan publik dalam konteks keagamaan, tetapi juga memiliki nilai praktis yang tinggi. Temuan penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai dasar bagi instansi penyelenggara, khususnya Kementerian Agama dan Kantor Kementerian Haji dan Umrah di daerah, dalam menganalisis kelemahan implementasi, merumuskan strategi peningkatan layanan, membangun literasi

digital calon jemaah, serta memperkuat infrastruktur dan sumber daya manusia agar layanan haji menjadi lebih adil, efektif, dan akuntabel.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dipandang penting untuk dilakukan guna memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi Aplikasi Satu Haji di tingkat lokal. Dengan mempertimbangkan regulasi, potensi digitalisasi, kerangka teoretis, realitas lapangan, serta urgensi peningkatan kualitas layanan, maka penelitian ini dirumuskan dengan judul: **"Implementasi Aplikasi Satu Haji dalam Meningkatkan Efektivitas Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon"** Penelitian akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi secara mendalam dinamika implementasi digitalisasi layanan haji, faktor pendukung dan penghambat, serta implikasinya terhadap kualitas layanan dan pengalaman jemaah di tingkat lokal.

B. Fokus Penelitian

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

1. Bagaimana komunikasi kebijakan Aplikasi Satu Haji dilakukan oleh Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon kepada petugas dan calon jemaah haji dalam proses pendaftaran haji?
2. Bagaimana kesiapan dan ketersediaan sumber daya, baik sumber daya manusia, sarana prasarana, maupun dukungan teknologi, dalam implementasi Aplikasi Satu Haji pada pelayanan pendaftaran haji?

UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

3. Bagaimana disposisi atau sikap pelaksana kebijakan, khususnya komitmen, pemahaman, dan kesediaan petugas, dalam menjalankan pelayanan pendaftaran haji melalui Aplikasi Satu Haji?
4. Bagaimana struktur birokrasi, meliputi standar operasional prosedur (SOP), pembagian tugas, dan mekanisme koordinasi, mendukung implementasi Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Menganalisis proses komunikasi kebijakan Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon.
2. Menganalisis kesiapan dan ketersediaan sumber daya, baik sumber daya manusia, sarana prasarana, maupun dukungan teknologi, dalam implementasi Aplikasi Satu Haji pada pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon.
3. Menganalisis disposisi atau sikap pelaksana kebijakan, yang meliputi komitmen, pemahaman, dan kesediaan petugas dalam menjalankan pelayanan pendaftaran haji melalui Aplikasi Satu Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon.
4. Menganalisis struktur birokrasi, yang meliputi standar operasional prosedur (SOP), pembagian tugas, dan mekanisme koordinasi dalam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

mendukung implementasi Aplikasi Satu Haji pada pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Manajemen Haji dan Umrah serta manajemen pelayanan publik berbasis digital. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai implementasi *e-government* di sektor keagamaan, terutama dalam konteks digitalisasi pelayanan ibadah haji melalui aplikasi Satu Haji. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang ingin menelaah efektivitas kebijakan digitalisasi pelayanan publik di lingkungan Kantor Kementerian Haji dan Umrah atau lembaga pemerintah lainnya.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan kegunnan secara langsung bagi berbagai pihak, yaitu:

a. Bagi Kantor kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap pelaksanaan aplikasi Satu Haji dalam proses pendaftaran haji, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperbaiki kendala teknis maupun nonteknis yang masih terjadi.

b. Bagi petugas penyelenggara haji, penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan refleksi untuk meningkatkan kompetensi dan kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi tuntutan digitalisasi layanan haji.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

c. Bagi masyarakat (calon jemaah haji), penelitian ini dapat memberikan pemahaman dan wawasan tentang pentingnya pemanfaatan teknologi dalam proses administrasi haji, sehingga mereka lebih siap dan mandiri dalam menggunakan aplikasi digital seperti Satu Haji.

d. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan empiris dan pijakan metodologis dalam melakukan studi lanjutan terkait efektivitas penerapan aplikasi digital dalam pelayanan publik di bidang keagamaan.

E. Tinjuan Pustaka

1. Landasan Teoritis

a. Implementasi

Kata implementasi berasal dari bahasa Inggris *to implement* yang berarti menjalankan atau melaksanakan suatu gagasan, konsep, kebijakan, atau program sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai tindakan nyata dalam penerapan sesuatu yang telah direncanakan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), implementasi juga diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Secara umum, implementasi melibatkan perubahan ide, kebijakan, atau program resmi menjadi tindakan nyata oleh pelaksana layanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Akib, 2010).

Implementasi kebijakan dipahami sebagai pelaksanaan keputusan kebijakan yang sudah disetujui, yang dapat berupa undang-undang, perintah eksekutif, atau keputusan pengadilan (Maharaksa et

al., 2025). Definisi tersebut menekankan rangkaian kegiatan yang terstruktur dan sistematis serta melibatkan banyak pihak yang saling memengaruhi satu sama lain selama proses pelaksanaan kebijakan itu sendiri. Implementasi bukan sekadar mengikuti sebuah rencana, tetapi mencakup seluruh kegiatan yang terukur dan diarahkan pada pencapaian tujuan kebijakan yang telah ditetapkan.

Beberapa kajian menyatakan bahwa implementasi harus dipahami sebagai proses dinamis artinya perubahan atau ketidaktuntasan dalam satu komponen implementasi (misalnya komunikasi kebijakan, kesiapan pelaksana, atau sumber daya) akan memengaruhi komponen lainnya. Variabel-variabel dalam kerangka implementasi saling mempengaruhi bukan bersifat terpisah (Kendi, 2024). Karena itu, proses implementasi memerlukan koordinasi, adaptasi, dan pengelolaan yang cermat agar kebijakan dapat diterjemahkan secara operasional dan menghasilkan *outcome* yang diharap. Dari uraian di atas, maka secara operasional penulis merumuskan bahwa implementasi adalah suatu rangkaian tindakan yang direncanakan dan dilakukan secara sistematis oleh organisasi pelaksana mengubah kebijakan/konsep menjadi praktik nyata melalui mekanisme, instrumen dan prosedur tertentu dengan tujuan untuk mencapai hasil yang telah ditetapkan dalam kebijakan tersebut.

Pelaksanaan atau implementasi suatu kebijakan atau program publik tidak hanya sekadar menjalankan kegiatan administratif, melainkan diarahkan

untuk mewujudkan sejumlah target operasional agar kebijakan tersebut memberikan hasil yang nyata. Terdapat empat tujuan utama implementasi kebijakan yang dapat dirumuskan sebagai berikut (Yuliah, 2020):

1) Menyiapkan dan mematangkan pelaksanaan kebijakan

   Tujuan pertama dari implementasi adalah memastikan bahwa kebijakan yang telah dirumuskan disiapkan secara matang agar dapat diterapkan secara sistematis. Hal ini mencakup pembentukan tim pelaksana, pemetaan tugas dan tanggung-jawab, penetapan alur prosedur, serta penyediaan sarana dan prasarana pendukung. Persiapan pelaksanaan menjadi fondasi penting supaya tahap berikutnya dapat berjalan dengan lancar.

2) Mengendalikan dan merekam pelaksanaan kebijakan

   Tujuan kedua adalah melakukan kontrol terhadap bagaimana kebijakan atau program tersebut dilaksanakan termasuk pencatatan proses, monitoring alur pelaksanaan, dan pelaporan kegiatan. Dengan kontrol yang baik, pelaksana dapat memastikan bahwa tindakan yang dilakukan sesuai dengan rencana, serta memungkinkan untuk melakukan koreksi bila terdapat penyimpangan.

3) Mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai rencana dan kebijakan

   Tujuan ketiga ialah menjamin bahwa kebijakan yang telah dirumuskan tidak hanya menjadi dokumen formal, tetapi benar-benar menghasilkan *output*, *outcome*, atau dampak yang sesuai dengan sasaran. Dengan kata lain, implementasi ditujukan agar target

kebijakan baik angka, kualitas, ataupun manfaat tercapai secara sesuai dengan kerangka waktu dan standar yang telah ditetapkan.

4) Mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelaksanaan kebijakan

Tujuan keempat adalah penggunaan hasil pengendalian dan pencatatan pelaksanaan sebagai dasar evaluasi untuk mengetahui sejauh mana implementasi telah berhasil, serta mengidentifikasi hambatan, kekurangan, atau deviasi dari rencana. Evaluasi ini memungkinkan penyempurnaan prosedur, perbaikan mekanisme, dan adaptasi kebijakan agar pelaksanaan selanjutnya lebih efektif dan efisien.

Untuk memahami bagaimana proses implementasi kebijakan dapat berjalan efektif, diperlukan suatu kerangka analisis yang mampu menjelaskan faktor-faktor penentu keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Salah satu model yang relevan dan banyak digunakan dalam kajian implementasi kebijakan publik adalah Model Implementasi Kebijakan George C. Edward III.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Edward III menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi (Sormin, 2021). Keempat variabel tersebut saling berkaitan dan secara langsung memengaruhi tercapai atau tidaknya tujuan implementasi kebijakan. Dengan demikian, konsep implementasi sebagai proses dinamis dan terstruktur sebagaimana dijelaskan sebelumnya sejalan dengan pandangan

Edward III yang menempatkan implementasi sebagai interaksi kompleks antara aktor, organisasi, dan sistem administrasi publik.

b. Aplikasi Satu Haji

Aplikasi Satu Haji merupakan sebuah platform digital resmi yang diluncurkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia (kemenag) melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) yang sekarang sudah menjadi Kementerian Haji dan Umrah sebagai bagian dari upaya modernisasi layanan haji dan umrah di Indonesia. Aplikasi ini diluncurkan secara resmi pada tanggal 7 Mei 2025 sebagai Sistem Aplikasi Terpadu Umrah dan Haji (singkatan "*Satu Haji*"). Secara fungsi, Satu Haji dirancang untuk memudahkan calon jemaah haji dan umrah serta masyarakat luas dalam mengakses layanan yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji, seperti pendaftaran secara daring, memperoleh informasi keberangkatan, pelunasan biaya, serta pemantauan status jemaah (Amanda et al., 2025). Dengan demikian, aplikasi Satu Haji bukan hanya berfungsi sebagai portal informasi atau katalog digital semata, melainkan berperan sebagai instrumen implementasi kebijakan pelayanan publik di sektor haji dan umrah, mengintegrasikan teknologi informasi, regulasi pelayanan, dan akses masyarakat terhadap layanan publik.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Gambar 1.1 Aplikasi Satu Haji

Peluncuran Satu Haji berangkat dari kebutuhan reformasi layanan haji di Indonesia yang semakin kompleks melibatkan proses pendaftaran, pelunasan, pembinaan manasik, keberangkatan, hingga pemantauan jemaah di Tanah Suci. Kemenhaj memandang bahwa layanan manual, atau yang hanya sebagian daring, belum cukup memenuhi tuntutan kecepatan, transparansi, dan akses yang merata. Oleh karena itu, Satu Haji hadir sebagai respon inovatif untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses layanan. Dalam perjalanan implementasinya, aplikasi ini juga diintegrasikan dengan sistem "*Hajj Command Center*" milik Kemenag guna meningkatkan koordinasi nasional, pengelolaan data jemaah, dan pemantauan layanan haji secara real-time (Hafiz et al., 2022).

Aplikasi Satu Haji dilengkapi dengan berbagai fitur yang memudahkan jemaah dalam kegiatan pra-keberangkatan (seperti pendaftaran dan pelunasan), keberangkatan, dan pemantauan selama di Tanah Suci. Pengembangan aplikasi ini juga sejalan dengan tren digitalisasi pelayanan publik di Indonesia, yang mendorong

kementerian/lembaga untuk menyediakan layanan berbasis aplikasi mobile, meningkatkan inklusi digital, dan mempercepat proses bisnis internal. Transformasi tersebut memperkuat kerangka teori tentang implementasi kebijakan dan transformasi digital yang telah dibahas sebelumnya. Berikut adalah uraian fitur-fitur utama yang tersedia dalam aplikasi Satu Haji:

1) Menu Cepat/Akses Informasi Instan

Gambar 1.2 Menu Cepat pada Aplikasi Satu Haji

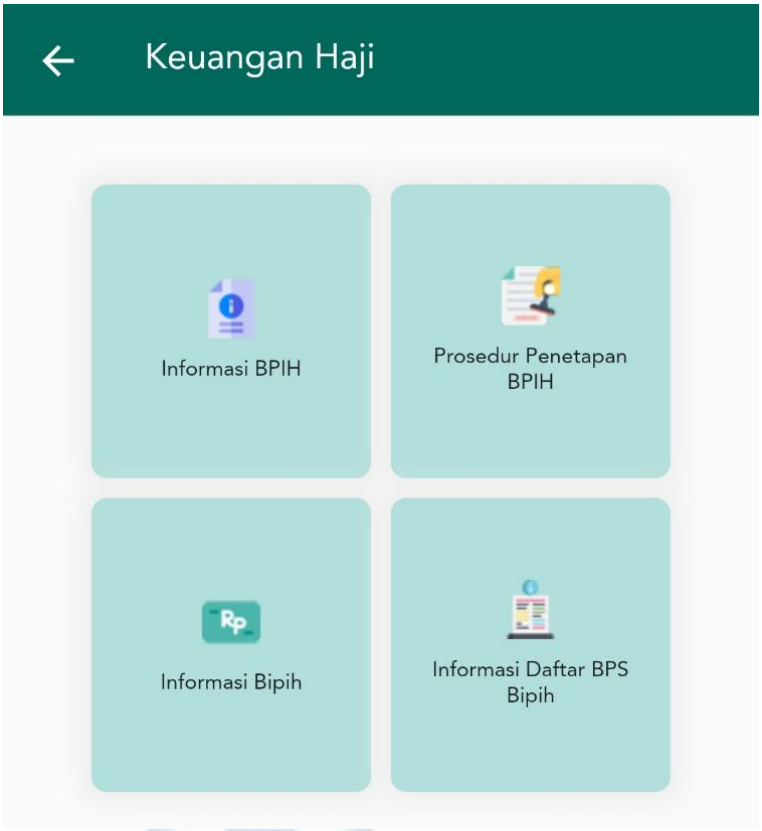
Fitur ini memungkinkan pengguna untuk dengan cepat mengakses informasi penting seperti estimasi keberangkatan, jadwal keberangkatan, informasi jemaah haji, dan pendaftaran haji. Sebagai contoh, dalam berita disebutkan bahwa aplikasi memuat menu cepat yang memudahkan calon jemaah untuk melihat estimasi keberangkatan dengan memasukkan nomor porsi, jadwal keberangkatan. Dengan fitur menu cepat, akses terhadap informasi penting menjadi lebih responsif dan pengguna tidak perlu menavigasi melalui banyak menu untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

2) Layanan Pendaftaran Haji Elektronik

Gambar 1.3 Layanan Pendaftaran Haji Elektronik

Satu Haji menyediakan fasilitas pendaftaran haji secara daring melalui menu yang telah disediakan. Laman Kemenag menyebut bahwa "calon jemaah juga dapat mendaftar haji dengan mudah melalui fitur pendaftaran haji secara elektronik." Pendaftaran secara elektronik ini mencakup proses input data, verifikasi, serta pengeluaran nomor porsi yang sebelumnya secara manual memerlukan kunjungan ke kantor Kemenhaj. Fitur ini sangat relevan dalam konteks efektivitas layanan publik karena memangkas prosedur dan meningkatkan aksesibilitas.

3) Layanan Informasi Jemaah dan Keuangan

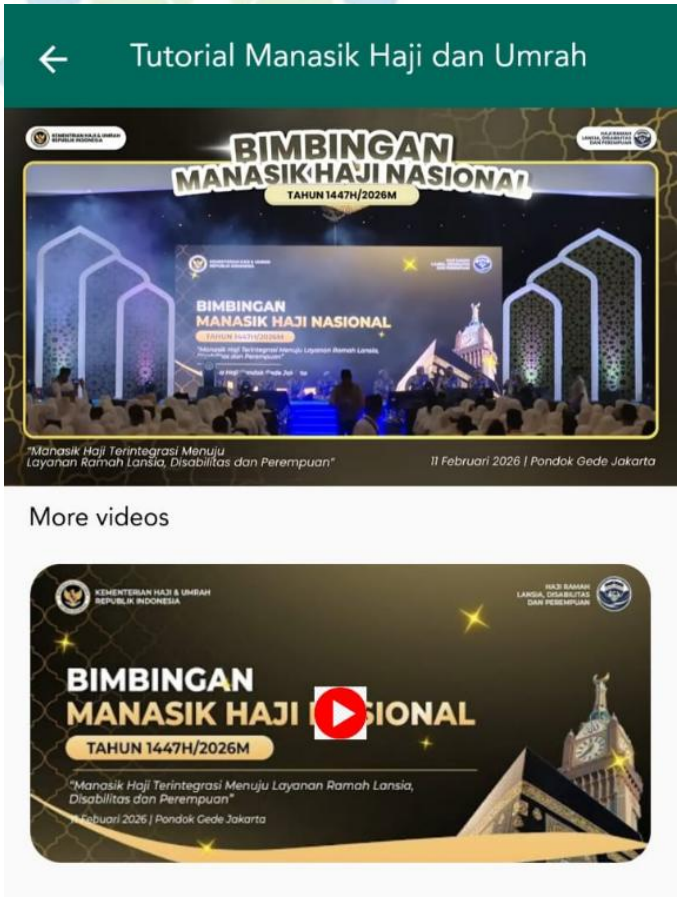


Gambar 1.4 Informasi Jemaah dan Keuangan

Aplikasi juga menyediakan menu khusus untuk mendapatkan informasi terkait keuangan haji (seperti status pembayaran, biaya perjalanan, bank penerima setoran awal) dan informasi jemaah (data keberangkatan, status pelunasan, nomor porsi). Hal ini ditegaskan dalam infografik bahwa aplikasi "berisi fitur-fitur yang memudahkan jemaah maupun masyarakat terkait haji dan umrah." Fitur keuangan dan informasi jemaah penting guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan haji.

4) Pembinaan Haji dan Umrah (Manasik, Tutorial, Video)

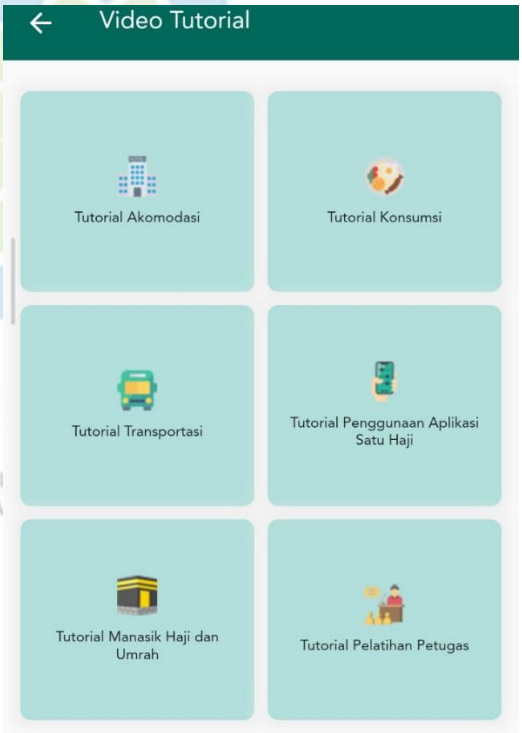
Satu Haji juga menyediakan fitur pembinaan haji dan umrah berupa video-tutorial, manasik haji, serta panduan bagi calon jemaah. Dalam aplikasi sebelumnya disebut fitur "video tutorial atau tata cara penggunaan aplikasi Haji Pintar", dan Satu Haji sebagai evolusi layanan digital tentunya mengintegrasikan konsep serupa. Fitur ini berperan dalam meningkatkan literasi jemaah terhadap proses haji/umrah dan mempersiapkan mereka secara proaktif.



Gambar 1.5 Tutorial Manasik Haji dan Umrah

5) Integrasi Data, Transportasi & Akomodasi Jemaah

Fitur aplikasi juga mencakup aspek transportasi dan akomodasi jemaah dengan menyediakan informasi rute, akomodasi, serta pelaporan terkait transportasi/akomodasi di dalam maupun luar negeri. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Satu Haji berfungsi sebagai hub data yang mengintegrasikan berbagai layanan mulai dari pra-keberangkatan hingga keberangkatan di Tanah Suci.



Gambar 1.6 Pembinaan Haji dan Umrah

c. Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pihak lain. Dalam

konteks publik, pelayanan publik didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU No. 25/2009) sebagai "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik" (Nugraha et al., 2024).

Pelayanan publik tidak sekadar transaksi administratif, tetapi merupakan implementasi kewajiban penyelenggara publik untuk menyediakan akses atas barang, jasa, atau layanan administratif kepada masyarakat dalam kerangka regulasi dan standarisasi. Pelayanan publik yang bermutu ditandai oleh adanya kejelasan prosedur, kemudahan akses, kecepatan waktu penyelesaian, serta keterjangkauan semua ini menjadi bagian dari harapan masyarakat terhadap layanan yang efektif dan efisien (Safitri & Wahidahwati, 2024).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Konsep pelayanan publik berkembang dari paradigma manajemen birokrasi klasik menuju paradigma manajemen publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan pemanfaatan teknologi informasi (Zamzani & Kurniati, 2025). Dalam evolusi tersebut, beberapa aspek penting muncul: pertanggungjawaban (*accountability*), partisipasi masyarakat (*citizen participation*), transparansi, keadilan akses, dan keberlanjutan layanan. SAC dari Ombudsman Republik Indonesia

mencatat bahwa asas-asas pelayanan publik dalam UU No. 25/2009 meliputi kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keprofesionalan, partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kemudahan dan keterjangkauan.

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak cukup hanya tersedia tetapi harus diukur dengan standar yang ditetapkan sebagai pedoman pelaksanaan dan alat evaluasi kualitas layanan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu rangkaian proses oleh penyelenggara publik yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui barang, jasa atau layanan administratif, dalam kerangka regulasi dan standar yang menjamin kecepatan, keterjangkauan, dan kualitas.

Standar pelayanan publik merupakan tolok ukur yang secara resmi ditetapkan oleh penyelenggara layanan publik sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, serta sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan tersebut. Menurut Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan didefinisikan sebagai "tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur."

Selain itu, dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25/2009 ditegaskan kembali bahwa standar pelayanan berfungsi sebagai tolok ukur operasional yang menjamin bahwa penyelenggaraan layanan publik dapat dilaksanakan sesuai dengan prinsip kecepatan, keterjangkauan, kemudahan, dan kualitas. Lebih lanjut, kerangka standar pelayanan publik mencakup beberapa elemen minimal yang harus ditetapkan oleh penyelenggara layanan. Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang No. 25/2009, komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: (1) dasar hukum, (2) persyaratan, (3) sistem, mekanisme dan prosedur, (4) jangka waktu penyelesaian, (5) biaya atau tarif, (6) produk pelayanan, (7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan, serta (8) kompetensi pelaksana (Sholichah et al., 2025).

Sebagai penjelasan, "dasar hukum" berarti regulasi yang menjadi landasan pelayanan; "persyaratan" menunjukkan dokumen atau kondisi yang harus dipenuhi oleh penerima layanan; "mekanisme dan prosedur" mengacu pada alur dan tahapan proses pelayanan; "jangka waktu penyelesaian" menunjukkan batas waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan pelayanan; "biaya/tarif" mengatur besaran atau kriteria biaya yang dikenakan (jika ada); "produk layanan" adalah *output* yang dihasilkan; "sarana dan prasarana" adalah fasilitas yang mendukung proses; dan

“kompetensi pelaksana” ialah kemampuan sumber daya manusia yang menyelenggarakan pelayanan.

Undang-Undang ini juga menetapkan bahwa penyelenggara layanan publik wajib mensusun Maklumat Pelayanan sebagai pernyataan tertulis yang memuat keseluruhan kewajiban dan janji penyelenggara sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan selambat-lambatnya tujuh hari kerja setelah dokumen standar pelayanan ditetapkan. Kemudian, penyelenggara berkewajiban melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan secara berkala (setiap satu tahun) serta melakukan peninjauan ulang standar minimal setiap tiga tahun. Standar pelayanan publik juga mencakup pengaturan bahwa pelayanan dapat dilakukan secara berjenjang (kelas pelayanan berbeda sesuai kelompok masyarakat) dengan tetap memperhatikan asas persamaan perlakuan, keterbukaan, dan keterjangkauan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Standar pelayanan menjadi dasar bagi penyelenggara layanan dalam memberikan layanan sesuai janji kepada masyarakat artinya kualitas layanan, kemudahan akses, kecepatan proses, dan keterjangkauan harus dijamin dalam standar tersebut. Dengan demikian, penyusunan dan penerapan standar pelayanan publik menjadi salah satu indikator kunci dalam menilai kinerja penyelenggara layanan, dan menjadi landasan bagi mekanisme evaluasi, pengaduan, dan akuntabilitas publik (Sholichah et al., 2025).

d. Pendaftaran Haji

Pendaftaran haji mengacu pada prosedur formal di mana seorang calon jemaah mendaftarkan diri untuk mengikuti ibadah haji melalui mekanisme yang ditetapkan oleh penyelenggara haji nasional. Terjemahan literal dari istilah "pendaftaran" menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah proses atau cara mendaftar, yang mencakup pencatatan nama, alamat dan data-lainnya. Dengan demikian, pendaftaran haji dapat dipahami sebagai rangkaian kegiatan administratif yang dilakukan guna memasukkan seseorang ke dalam sistem antrean keberangkatan haji, yang dilaksanakan di bawah kewenangan Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag) atau unit pelaksana terkait. Proses ini sangat penting sebab melalui pendaftaran, calon jemaah memperoleh nomor porsi yang menjadi dasar pengaturan kuota, keberangkatan, dan pelaksanaan ibadah haji. Oleh sebab itu pendaftaran harus dilakukan dengan tepat, cepat, dan sesuai dengan syarat serta regulasi yang berlaku agar proses haji dapat berlangsung tertib, akuntabel, dan efisien (Oktriany et al., 2024).

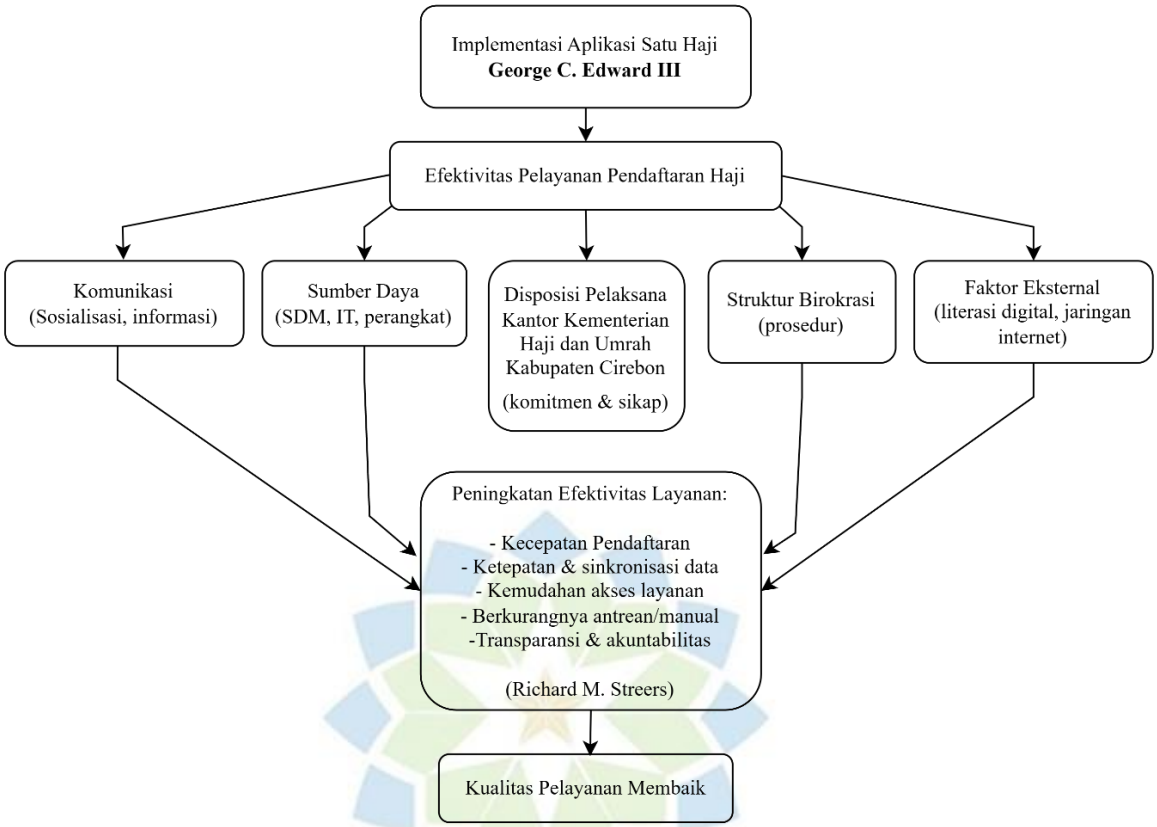
Proses pendaftaran jemaah haji reguler di Indonesia diatur secara normatif lewat regulasi yang diterbitkan oleh Kemenag. Sebagai contoh, Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler menetapkan sejumlah ketentuan terkait pendaftaran. Beberapa ketentuan penting yang tercantum di dalam peraturan tersebut di antaranya:

1) Pendaftaran jemaah haji reguler dapat dilakukan sepanjang tahun di kantor Kemenag sesuai domisili calon jemaah.
2) Calon jemaah yang statusnya masih masuk daftar tunggu atau yang pernah menunaikan haji kurang dari sepuluh tahun sebelumnya tidak diperkenankan melakukan pendaftaran reguler.
3) Pendaftaran dapat dilakukan melalui tiga mekanisme layanan: di kantor Kemenag, layanan keliling, dan layanan elektronik (*daring*). Dalam layanan elektronik tercakup penggunaan aplikasi digital yang memungkinkan calon jemaah untuk melakukan registrasi, upload data, dan menerima bukti pendaftaran secara digital.
4) Persyaratan pendaftaran diatur secara terperinci, termasuk usia minimal, identitas domisili, kartu keluarga, akta kelahiran atau dokumen pengganti, serta rekening bank khusus sebagai syarat keuangan.

Dengan ketentuan tersebut, regulasi pendaftaran haji menetapkan kerangka legal dan prosedural yang menjadi dasar operasional bagi Kemenag dalam menangani proses pendaftaran jemaah haji reguler.

3. Kerangka Konseptual

Penelitian ini memfokuskan kajian pada implementasi Aplikasi Satu Haji dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon. Implementasi Aplikasi Satu Haji dipandang sebagai upaya strategis pemerintah dalam melakukan digitalisasi pelayanan publik di bidang penyelenggaraan ibadah haji, khususnya pada tahap pendaftaran jemaah.



Gambar 1.7 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini mengacu pada model implementasi kebijakan George C. Edward III yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh faktor komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi (Sormin, 2021). Teori ini menjadi dasar dalam menjelaskan bagaimana Aplikasi Satu Haji diimplementasikan sehingga berpengaruh terhadap efektivitas pendaftaran haji. Komunikasi berkaitan dengan proses sosialisasi dan penyampaian informasi mengenai penggunaan aplikasi kepada masyarakat dan calon jemaah haji. Sumber daya mencakup kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan teknologi informasi, serta perangkat pendukung yang

menunjang pelaksanaan pelayanan pendaftaran haji berbasis digital. Disposisi pelaksana merujuk pada sikap, komitmen, dan kesediaan petugas Kantor Kementerian Haji dan Umrah dalam mengimplementasikan Aplikasi Satu Haji. Struktur birokrasi berkaitan dengan kejelasan prosedur, alur pelayanan, serta pembagian tugas dalam proses pendaftaran haji. Selain itu, faktor eksternal meliputi tingkat literasi digital masyarakat serta ketersediaan jaringan internet yang turut memengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi.

Faktor-faktor tersebut secara bersama-sama memengaruhi efektivitas pelayanan pendaftaran haji. Efektivitas pelayanan ditunjukkan melalui meningkatnya kecepatan proses pendaftaran, ketepatan dan sinkronisasi data jemaah, kemudahan akses layanan, berkurangnya antrean dan proses manual, serta meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Apabila implementasi Aplikasi Satu Haji berjalan secara optimal dengan dukungan faktor-faktor tersebut, maka pelayanan pendaftaran haji dapat dilaksanakan secara lebih efektif.

Peningkatan efektivitas pelayanan pendaftaran haji pada akhirnya berdampak pada membaiknya kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon. Dengan kualitas pelayanan yang semakin baik, diharapkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran haji meningkat dan tujuan digitalisasi pelayanan publik di bidang haji dapat tercapai secara optimal.

F. Langakah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon, yang beralamat di Jl.Sunan Drajat No.5, Kec sumber, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat. Penentuan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon merupakan instansi pemerintah yang secara langsung bertanggung jawab dalam proses pendaftaran haji, sehingga implementasi digitalisasi pelayanan melalui Aplikasi Satu Haji menjadi konteks yang relevan untuk dikaji secara mendalam.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, yaitu paradigma yang meyakini bahwa pemahaman terhadap suatu fenomena sosial dibangun melalui interpretasi manusia terhadap pengalaman dan interaksi mereka (Puspasari et al., 2024). Paradigma ini memungkinkan peneliti untuk memahami bagaimana pegawai Kemenhaj dan calon jemaah haji mengonstruksi pengalaman mereka terkait penggunaan Aplikasi Satu Haji dalam proses pendaftaran haji. Dengan paradigma konstruktivisme, peneliti berupaya menafsirkan makna yang muncul dari pengalaman pengguna aplikasi, termasuk persepsi mereka terhadap kemudahan layanan, kendala teknis, kualitas komunikasi, dan kesiapan sistem digital dalam menunjang pelayanan pendaftaran haji. Paradigma ini dipandang sesuai karena penelitian menekankan pemaknaan subjektif atas implementasi aplikasi digital dalam pelayanan publik.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif interpretatif dengan corak *fenomenologis* (Aflah & Murhayati, 2025). Pendekatan *fenomenologis* digunakan untuk mendalami makna pengalaman para informan dalam menggunakan Aplikasi Satu Haji, baik dari sisi petugas Kemenhaj maupun calon jemaah haji. Pendekatan ini sangat relevan karena tujuan penelitian adalah memahami:

a. Pengalaman nyata pengguna, baik pegawai Kemenhaj maupun calon jemaah, dalam proses pendaftaran haji melalui aplikasi.
b. Makna implementasi digitalisasi, apakah aplikasi benar-benar mempermudah atau justru menghadirkan kendala.
c. Kesenjangan harapan dan realitas, terutama pada masyarakat yang memiliki tingkat literasi digital rendah.

Melalui pendekatan fenomenologis, peneliti berusaha menggali persepsi, pemaknaan, dan pengalaman subjektif para informan sehingga dapat memberikan gambaran komprehensif tentang efektivitas Aplikasi Satu Haji. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan dokumentasi untuk merekonstruksi pengalaman dan persepsi informan terkait implementasi aplikasi.

3. Metode Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif (Sugiyono, 2014). Metode ini dipilih karena paling sesuai dengan tujuan penelitian, yakni mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Aplikasi Satu Haji dalam meningkatkan

efektivitas pendaftaran haji. Metode kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti:

a. Menggambarkan secara rinci proses implementasi aplikasi.
b. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pemanfaatan aplikasi.
c. Memahami efektivitas sistem digital berdasarkan pengalaman langsung para informan.

Metode ini juga bertujuan untuk mengungkap karakteristik fenomena yang melekat pada pelayanan digital haji, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas implementasi Aplikasi Satu Haji di lapangan.

4. Jenis data dan Sumber data

a. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Pemilihan jenis data ini sesuai dengan pendekatan penelitian kualitatif yang berorientasi pada pemahaman mendalam terhadap pengalaman, persepsi, serta proses implementasi Aplikasi Satu Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon. Data yang diperoleh berupa uraian, penjelasan, dan informasi deskriptif yang muncul dari hasil wawancara, observasi lapangan, serta dokumentasi terkait pelaksanaan pendaftaran haji berbasis digital.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

b. Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas sumber data primer dan sumber data sekunder. Keduanya digunakan untuk memperkaya temuan penelitian serta memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer diperoleh langsung dari informan yang terlibat dalam proses pendaftaran haji melalui Aplikasi Satu Haji. Informan tersebut meliputi Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon, seperti Kepala Seksi maupun staf yang menangani pelayanan pendaftaran, serta calon jemaah haji yang pernah menggunakan aplikasi tersebut. Melalui wawancara dan observasi, peneliti menggali pengalaman, persepsi, serta kendala yang mereka hadapi dalam proses implementasi aplikasi.

2) Sumber Data Sekunder

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Sumber data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen dan literatur yang mendukung penelitian. Data ini meliputi regulasi resmi seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 dan PMA Nomor 13 Tahun 2021, dokumen internal Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon mengenai data pendaftar haji, laporan penggunaan aplikasi, SOP pelayanan haji, serta buku, jurnal, penelitian terdahulu, dan sumber literatur lain yang relevan dengan digitalisasi pelayanan haji dan teori implementasi kebijakan. Data

sekunder ini membantu memperkuat analisis dan memberikan konteks teoritis terhadap fenomena yang muncul di lapangan.

5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian

   a. Informan dan Unit Analisis

      Dalam penelitian kualitatif, informan merupakan orang yang dipilih karena memiliki pengalaman, pengetahuan, serta keterlibatan langsung dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang memahami proses implementasi Aplikasi Satu Haji dalam pendaftaran haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon. Informan tersebut meliputi pegawai pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang menangani pelayanan pendaftaran haji, termasuk petugas verifikasi data serta operator sistem, dan juga calon jemaah haji yang pernah melakukan pendaftaran melalui Aplikasi Satu Haji. Sedangkan unit analisis dalam penelitian ini adalah proses implementasi aplikasi itu sendiri, yang mencakup bagaimana aplikasi digunakan, bagaimana layanan diberikan oleh petugas, serta bagaimana pengalaman jemaah terbentuk ketika berinteraksi dengan sistem digital tersebut. Unit analisis ini memungkinkan peneliti untuk menelaah secara rinci keterkaitan antara sistem, pengguna, dan prosedur pelayanan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

b. Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *snowball*, yaitu teknik penentuan informan yang dilakukan secara bertahap, di mana informan awal memberikan rekomendasi mengenai informan berikutnya yang dianggap memiliki informasi lebih lengkap dan relevan dengan penelitian (Nurdiani, 2014). Teknik ini dipilih karena tidak semua pihak memiliki pemahaman yang sama mengenai implementasi aplikasi, sehingga pendekatan *snowball* membantu peneliti menemukan informan yang benar-benar menguasai proses pelayanan pendaftaran haji, baik dari sisi petugas maupun pengguna. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan beberapa pertimbangan, yaitu tingkat penguasaan terhadap permasalahan, pengalaman langsung dalam pelaksanaan pendaftaran haji elektronik, serta kesediaan mereka memberikan informasi secara jujur dan terbuka. Dengan teknik ini, peneliti dapat menemukan rangkaian informan yang saling melengkapi sehingga data yang diperoleh semakin mendalam dan akurat.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini dipilih karena saling melengkapi dalam menggali data secara mendalam dan komprehensif terkait implementasi Aplikasi Satu Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon.

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi secara mendalam melalui proses tanya jawab antara peneliti dan informan. Menurut Sugiyono, wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta untuk mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2019).

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara semi terstruktur, yaitu wawancara yang menggunakan pedoman pertanyaan namun tetap memberikan kebebasan kepada informan untuk menyampaikan pendapat dan pengalamannya terkait implementasi Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan pendaftaran haji.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Menurut Moleong, observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan guna memperoleh data yang akurat dan faktual (Moleong, 2018). Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan pendaftaran haji, penggunaan Aplikasi Satu Haji oleh petugas, serta interaksi antara petugas dan calon jemaah haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen tertulis maupun tidak tertulis yang berkaitan dengan objek penelitian. Menurut Sugiyono, dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, yang dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2014).

Dokumentasi dalam penelitian ini meliputi profil instansi, struktur organisasi, standar operasional prosedur (SOP), arsip pelayanan pendaftaran haji, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan implementasi Aplikasi Satu Haji.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan melalui teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, seperti pegawai kemenhaj dan calon jemaah haji, sehingga data yang diperoleh lebih kuat dan tidak bergantung pada satu perspektif saja. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi data. Selain triangulasi, peneliti juga menerapkan reflektivitas, yaitu kesadaran peneliti terhadap posisi, pengalaman, dan kemungkinan bias pribadi agar tidak mempengaruhi proses interpretasi data. Upaya menjaga otentisitas data juga dilakukan dengan mendokumentasikan informasi apa

adanya serta memberikan ruang bagi informan untuk menjelaskan pengalaman mereka secara terbuka tanpa intervensi peneliti.

8. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak proses pengumpulan data berlangsung hingga tahap akhir penelitian. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan informasi yang relevan dengan implementasi Aplikasi Satu Haji. Tahap ini membantu peneliti untuk memusatkan perhatian pada data yang sesuai dengan fokus penelitian. Setelah itu, data disajikan dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar temuan. Pada tahap akhir, peneliti melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan pola-pola temuan, kemudian melakukan verifikasi untuk memastikan bahwa kesimpulan tersebut benar-benar didukung oleh data yang valid.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG