

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki warga negara yang mayoritas beragama Islam. Sebagai seorang Muslim, wajib untuk memenuhi rukun Islam yang kelima, yakni menunaikan ibadah haji untuk mereka yang telah cukup secara fisik dan finansial. Haji dilakukan saat jangka waktu dan tempat tertentu, tepatnya pada bulan *Dzulhijjah* di kota Makkah, Arab Saudi.

Permintaan ibadah haji dikalangan umat Islam di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya, sehingga penyelenggara haji dan umrah perlu meningkatkan kualitas pelayanannya, mulai dari tata cara pendaftaran hingga pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji.

(Undang-Undang Nomer 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah) dalam pasal 3 dimaksudkan untuk dapat membina melayani dan melindungi para calon jamaah haji dan umrah agar dalam melaksanakan ibadahnya dapat dilakukan sesuai dengan aturan syariat islam. Itu artinya menurut undang-undang ada tiga poin yang menjadikan kewajiban pemerintah atas hak yang harus didapatkan oleh masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.

Pertama adalah pembinaan, kedua adalah pelayanan, dan ketiga adalah perlindungan. Pelayanan meliputi seluruh perjalanan, mulai dari proses pendaftaran

awal, persiapan pemberangkatan, masa tinggal di tanah suci, hingga pemulangan jamaah haji ke rumah masing-masing. Pemerintah Kementerian Agama bertanggung jawab mengawal seluruh proses tersebut, mulai dari tahap pertama hingga tahap akhir.

Sebelum memulai ibadah haji ke Mekkah, jamaah wajib mendaftar ke Kementerian Agama (Kemenag) setempat untuk mendapatkan nomor porsi atau nomor daftar tunggu keberangkatan. Sepanjang prosedur, banyak calon jamaah haji yang kerap mengungkapkan ketidak puasannya terhadap layanan yang rumit. Selain itu, para calon jamaah haji menghadapi tantangan dalam memverifikasi nomor mereka dan melakukan pembayaran, sebuah proses yang mungkin memakan waktu berjam-jam atau bahkan seharian penuh.

Tetapi dalam waktu bersamaan karena banyaknya dokumen yang harus dipersiapkan dan heterogenitas kemampuan masyarakat yang dilatar belakangi tingkat pendidikan dan rata-rata usia yang sudah tua, beragam cara pendaftaran yang disajikan pemerintah masih terasa menyulitkan bagi masyarakat. Tidak heran, kondisi diatas menuntut pemerintah untuk terus berupaya melakukan inovasi-inovasi penyederhanaan cara pendaftaran haji. Dalam sejarah penyelenggaraan ibadah haji, tata cara pendaftaran setidaknya sudah mengalami tiga kali fase perubahan, sebagai mana pada table di bawah ini.

Tabel 1: Fase Perubahan Pendaftaran Haji

| NO | TAHUN PERUBAHAN | PROSES PENDAFTARAN | DASAR |
|----|--------------------|---|---|
| 1. | Sebelum tahun 2008 | <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran Jemaah haji dibuka saat quota sudah ditentukan - Quota sudah penuh kemudia di tutup - Banyak dokumen - Bolak balik ke kementrian agama - Tidak ada waiting list (Daftar tunggu) | (Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008) |
| 2. | Tahun 2015 | <ul style="list-style-type: none"> - Penyederhanaan pendaftaran cukup sekali datang ke bank membuka rekening dan dana awal lalu datang ke kementrian agama. Bank sudah mulai menginisiasi | (Peraturan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2015) |

| | | | |
|----|------------|--|---|
| | | setoran secara elektronik melalui internet banking dan monail banking - Dokumen secara elektronik | |
| 3. | Tahun 2021 | - Pendaftaran dengan dua opsi normal dan melalui aplikasi haji pintar | (Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021) |

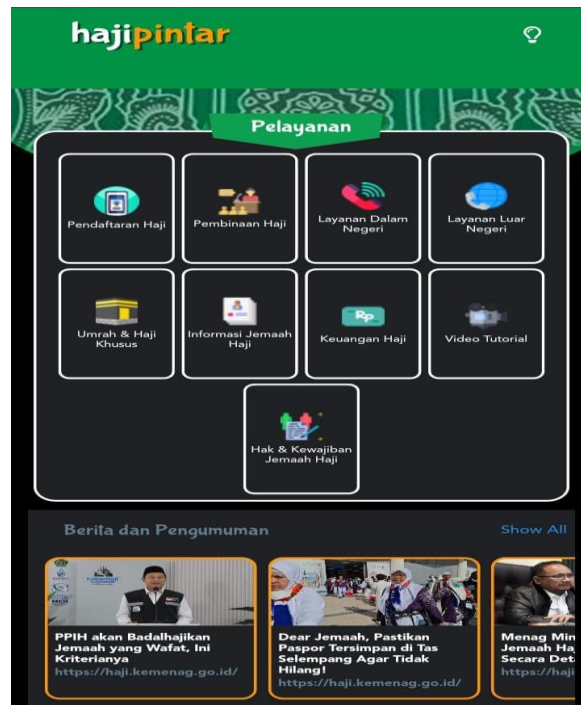
Sumber : Kementerian agama RI

Melihat proses perkembangan pendaftaran haji diatas kementrian agama terus berupaya melakukan inovasi agar pendaftaran haji memiliki formulasi yang mudah untuk semua kalangan masyarakat. Pada tahun 2018, Kementerian Agama memperkenalkan aplikasi baru bernama Haji Pintar yang dikembangkan oleh Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk memfasilitasi implementasi inovasi pelayanan publik. Aplikasi ini berupaya mengefektifkan proses pengaksesan informasi terkait haji secara eksklusif melalui smartpone. Program ini memberikan informasi seperti perkiraan keberangkatan, jadwal pesawat, waktu sholat, nilai tukar rupiah, dan lainnya.

Hal ini dilakukan sesuai dengan (K. P. A. N. dan R. B. Indonesia, 2014), dan perlunya inovasi LAN. Institusi pemerintah bersaing untuk menyediakan layanan yang optimal melalui beragam bentuk dan jenis inovasi pelayanan. Saat ini, inovasi sangat penting disektor publik untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, efektivitas biaya, keterjangkauan, dan keadilan layanan. (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, n.d.) mendefinisikan inovasi pelayanan publik sebagai suatu bentuk pelayanan inovatif yang melibatkan gagasan orisinal dan kreatif, serta adaptasi atau modifikasi, yang bertujuan untuk memberikan manfaat kepada masyarakat. Penting untuk dicatat bahwa inovasi pelayanan publik tidak serta merta memerlukan penemuan yang benar-benar baru, namun dapat juga melibatkan pengembangan pendekatan kontekstual baru.

Aplikasi Haji Pintar merupakan aplikasi mobile yang tersedia pada platform Android dan iOS. Dikembangkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia dengan tujuan untuk memudahkan akses masyarakat terhadap informasi mengenai ibadah haji dan umrah. Program ini menawarkan berbagai fitur bermanfaat bagi jamaah haji atau mereka yang berencana berangkat haji. Mereka tidak perlu mendatangi KUA atau Kantor Kementerian Agama untuk mendapatkan informasi perkiraan keberangkatan, jadwal keberangkatan, dan detail terkait lainnya.

Gambar 1: Gambar Aplikasi Haji Pintar



Aplikasi ini berfungsi sebagai sumber lengkap ibadah haji, memberikan bimbingan dan informasi. Selain itu, pertumbuhannya akan fokus pada peningkatan layanan bagi jamaah, seperti pendaftaran berbasis smartphone. Fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi haji pintar diantaranya ; Informasi Pendaftaran Haji, Rencana Perjalanan Haji, Info Manasik Haji, Jadwal Penerbangan, Haji Pedia, Informasi Haji, Estimasi Keberangkatan, Akomodasi, Konsumsi, Transportasi Pembinaan Haji, Layanan Dalam Negeri, Layanan Luar Negeri, Umroh Dan Haji

Khusus, Informasi Jemaah Haji, Keuangan Haji, Video Tutorial, Hak Dan Kewajiban Jemaah Haji.

Formulasi haji pintar tentunya tidak akan berdampak secara maksimal jika pemerintah tidak memberikan pengendalian, pengawasan atau evaluasi terhadap dua sisi mata rantai penyelenggara dan masyarakat. Penyelenggara dalam hal ini Aparatur Sipil Negara yang secara hukum diberi tugas dan wewenang untuk mengawal kelancaran pendaftaran calon Jemaah haji, dan masyarakat sebagai pengguna aplikasi.

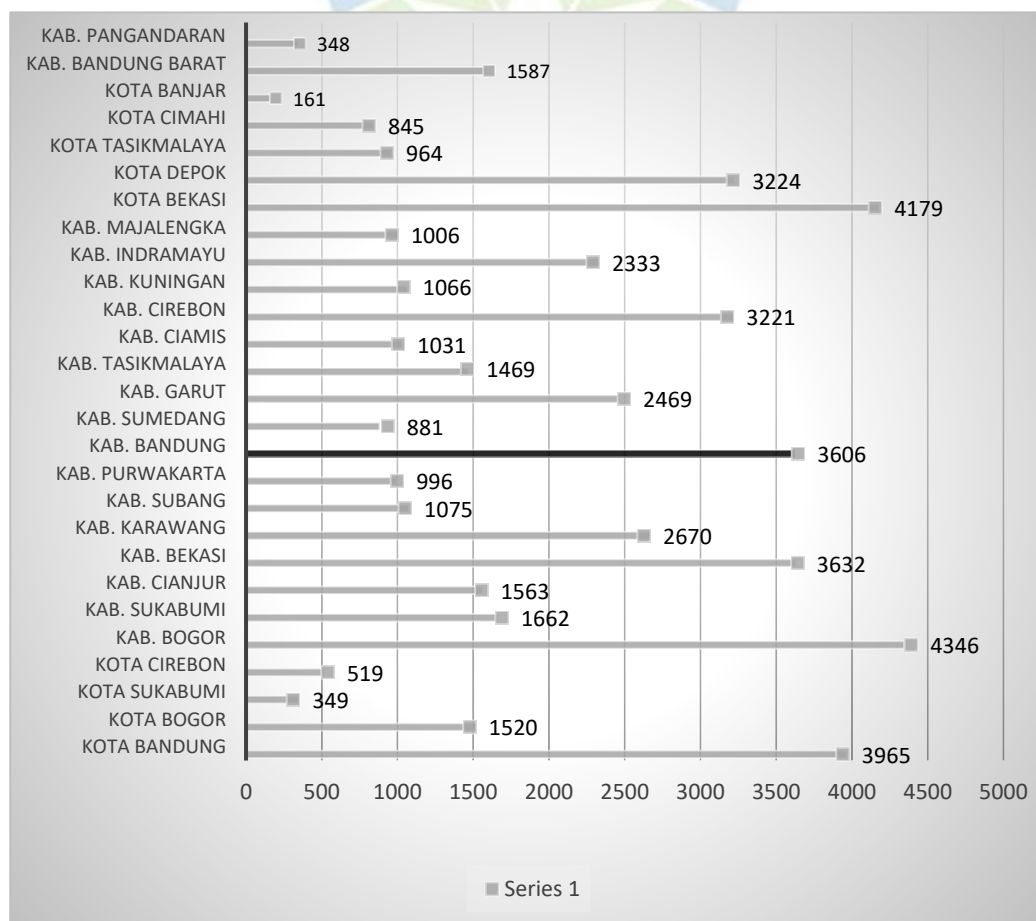
Terhadap aparatur sipil negara Kementerian Agama dalam hal ini semua yang terkait dalam bidang pengelolaan haji dan umroh, pemerintah terus meningkatkan wawasan dan kemampuan termasuk mengendalikan aplikasi haji pintar. Kepada masyarakat terus dilakukan sosialisasi tentang manfaat dan kemudahan daftar haji melalui aplikasi haji pintar sampai tingkat kecamatan dan kelurahan melalui kepala Kantor Kementerian Agama Kab/Kota dan KUA Kecamatan Se-Indonesia.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat seksi haji adalah kaki tangan pemerintahan pusat yang bertanggung jawab penuh untuk melayani dan mengurus pendaftaran calon jemaah haji di Kabupaten/Kota di Jawa Barat salah satu pelaksana ibadah haji untuk Provinsi Jawa Barat yang bertugas dan berwenang didalam semua urusan pendaftaran haji, pembatalan haji, pengurusan surat pengantar pembuatan passport. Dalam hasil penelitian yang sudah dilakukan

pendaftaram haji melalui aplikasi haji pintar memuat semua informasi tentang ibadah haji, mulai dari proses pendaftaran hingga pemberangkatan.

(Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik) dan (Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government) menjadi landasan kebijakan dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran haji melalui aplikasi haji pintar di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

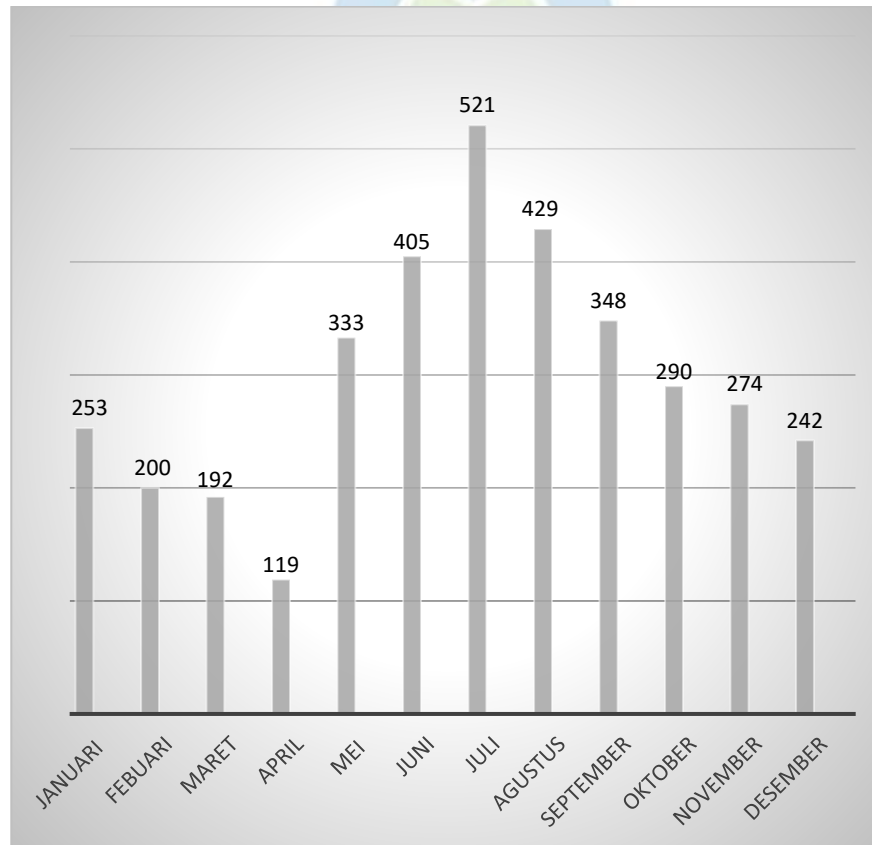
Gambar 2: Pengguna Aplikasi Haji Pintar di Jawa Barat



Sumber : Kementerian Agama Provinsi Jawa barat

Menurut data penggunaan aplikasi haji pintar yang terdapat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat dalam praktiknya aplikasi haji pintar ini belum sepenuhnya dapat digunakan oleh para calon jemaah haji, dari 27 Kabupaten di Jawa Barat hanya 7 kabupaten yang dapat mengimplementasikan aplikasi haji pintar di atas 3000 calon Jemaah,

Gambar 3: Data Penguasaan Aplikasi Haji Pintar Di Kabupaten Bandung Tahun 2023



Sumber : Kementerian Agama Provinsi Jawa barat

Berdasarkan data yang ada di Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung khususnya Sekesi PHU dalam

menjalankan aplikasi haji pintar. Dari 27 Kabupaten yang ada di Provinsi Jawa Barat Kabupaten Bandung sudah termasuk dalam golongan kabupaten yang sudah mengimplementasikan aplikasi haji pintar diatas 3000 calon jemaah haji, meskipun dalam prakteknya masih dijumpai pendaftaran haji secara manual dikarenakan pada pengguna aplikasi masih terdapat calon Jemaah haji yang tidak menguasai teknologi dan tidak memiliki perangkat smartpone, permasalahan sinyal di beberapa wilayah Kabupaten Bandung juga masih ada kendala pada pengembangan aplikasi seperti masih banyaknya bug di dalam aplikasi haji pintar, Berdasarkan fenomena serta uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **PENDAFTARAN HAJI MELALUI APLIKASI HAJI PINTAR (STUDI KASUS KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BANDUNG TAHUN 2023)**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung ?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi oleh Kementerian Agama Kabupaten Bandung dalam menjalankan pendaftaran haji melalui Aplikasi Haji Pintar?
3. Bagaimana solusi yang bisa diterapkan atas kendala yang dihadapi oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung dalam menjalankan pendaftaran haji melalui Aplikasi Haji Pintar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung dalam menjalankan pendaftaran haji melalui aplikasi haji pintar.
3. Untuk mengetahui solusi-solusi yang bisa diterapkan atas kendala yang dihadapi oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung dalam menjalankan pendaftaran haji melalui Aplikasi Haji Pintar.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari dilakukannya penelitian mengenai pendaftaran haji melalui Aplikasi Haji Pintar Studi kasus Kementerian Agama Kabupaten Bandung antara lain:

1. Manfaat bagi peneliti : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman mengenai *e-government* dan bentuk pengimplementasian atas setiap mata kuliah yang diperoleh, sehingga mampu mengimplementasikan dalam dunia lapangan bukan hanya itu, Penelitian ini menjadi sebuah ilmu pengetahuan bagi peneliti dalam menambah wawasan, pengetahuan dan kemampuan dalam mengembangkan pemikiran serta pemahaman yang dimiliki seorang peneliti mengenai *e-government* dalam pelayanan publik.

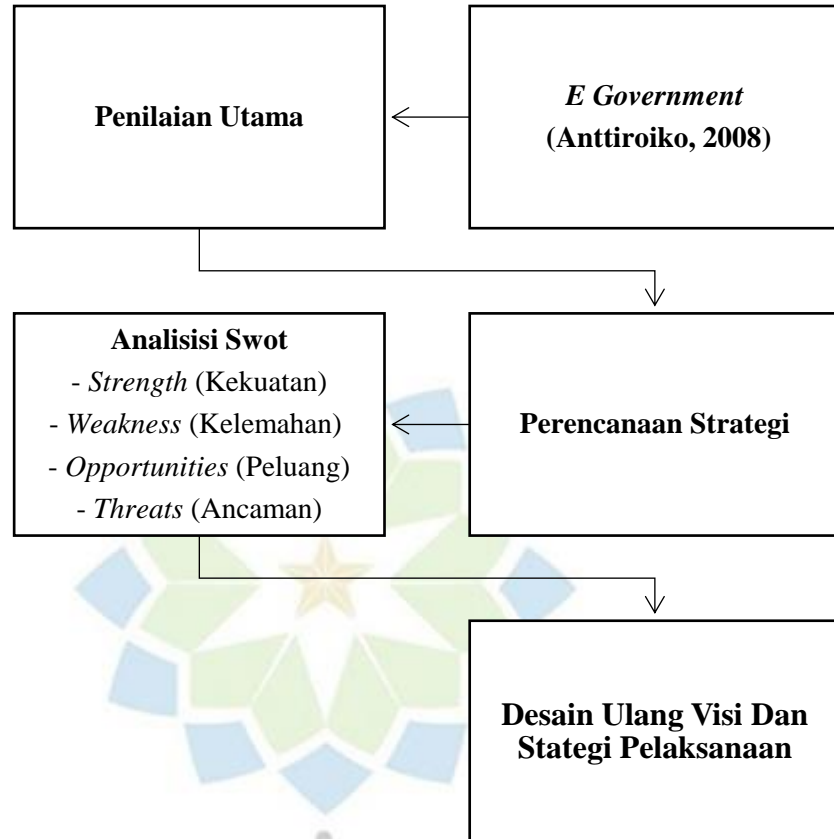
2. Manfaat secara teoritis : Dengan memanfaatkan beragam teknologi dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap program pelayanan publik dan meningkatkan kualitasnya, penelitian ini diyakini akan mampu menambah pengetahuan, khususnya terkait inisiatif-inisiatif tersebut. Khususnya mengenai pendaftaran haji melalui aplikasi haji pintar.
3. Manfaat bagi instansi: Sebagai sarana untuk berkontribusi terhadap lebih banyak program dalam pelayanan publik, yang meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap semua metode pemberian layanan dan memungkinkan penyediaan layanan publik yang berkualitas tinggi.
4. Manfaat bagi masyarakat penelitian ini bertujuan sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat mengenai tujuan pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pejabat pemerintah terhadap masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kemajuan pelayanan publik, salah satunya adalah kemajuan yang dilakukan dalam pendaftaran haji menggunakan aplikasi haji pintar.

1.5 Kerangka Pemikiran

Electronic Government atau *e-government* merupakan salah satu elemen terpenting dalam agenda reformasi sektor publik saat ini. Ini adalah fenomena. Hal ini mencerminkan kebutuhan organisasi sektor publik untuk menemukan cara menghadapi tantangan modernisasi, globalisasi, dan pengembangan masyarakat informasi. *E-Government* tampaknya bukan lagi sebuah pilihan, namun sebuah

keharusan bagi setiap negara yang ingin memasukinya abad 21 sebagai bangsa yang kompetitif dikancah dunia. Menurut Anttiroiko penilaian dan analisis utama sebagai Alat Kebijakan *e-government* terdapat berbagai macam alat perencanaan, diagnosis dan penilaian untuk digunakan dalam proses kebijakan *e-government* salah satunya adalah analisis SWOT. (Anttiroiko, 2008)

Aanalisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weakness*) dan ancaman (*Threats*) (Anttiroiko, 2008). Dengan mengidentifikasi empat faktor ini, sebuah strategi inovasi *e-government* pendaftaran haji melalui aplikasi haji pintar dapat terlihat perannya terhadap pelayanan kepada para calon Jemaah haji, karena dengan mengenali dan menganalisa keempat faktor yaitu kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari sebuah strategi yang ada maka akan didapat kompetensi untuk pengambilan keputusan, perencanaan dan pengembangan yang tepat. Proses pengambilan keputusan strategi selalu berkaitan dengan pengembangan tujuan, strategi dan kebijakan. Analisis SWOT akan membandingkan antara faktor eksternal yaitu peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threats*) dengan faktor internal yaitu kekuatan (*strenght*) dan kelemahan (*weakness*).

Tabel 2: Kerangka pemikiran

1.6 Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 3: Penelitian Terdahulu

| No | Judul & nama penulis | Persamaan | Kebaruan (<i>Novelty</i>) | Hasil Penelitian |
|----|--|--|---|---|
| 1. | Inovasi Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang | Fokus Penelitian sama-sama membahas mengenai inovasi <i>E-Government</i> dan pelayanan | Rumah sakit umum daerah KRMT Wongsonegoro Kota Semarang Lebih berfokus kepada pengenalan masalah atau | Inovasi pendaftaran online ini sudah baik. Pihak rumah sakit menyatakan seluruh alur mekanisme dari inovasi |

| | | | | |
|----|--|--|--|---|
| | | | kebutuhan, yang memacu kegiatan-kegiatan penelitian dan pengembangan yang didesain untuk menciptakan inovasi dalam rangka memecahkan masalah atau memenuhi kebutuhan. | pendaftaran online ini sudah dijalankan sesuai dengan dasar Surat Keputusan Direktur No. 364 Tahun 2015 tentang Kebijakan Pelayanan Rekam Medis RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang. |
| 2. | Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik | Fokus Penelitian sama-sama membahas mengenai inovasi <i>E-Government</i> dan pelayanan | Untuk mendeskripsikan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Gresik melalui inovasi aplikasi Poedak, lebih berfokus menggunakan teori faktor keberhasilan inovasi oleh (Buggedkk.) yang terdiri dari 6 (enam) indikator diantaranya adalah tata kelola dan inovasi, sumber ide untuk | Berlandaskan data yang telah dipaparkan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hadirnya inovasi aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik telah berjalan dengan baik dan sesuai |

| | | | | |
|----|--|--|---|--|
| | | | inovasi, budaya inovasi, kemampuan dan alat, tujuan, hasil, pendorong dan hambatan ,mengumpulkan data informasi tunggal | dengan indikator pada teori Bugge |
| 3. | Inovasi Pelayanan Publik (PAKDES: Aplikasi Laporan Dana Desa Kreatif Berbasis Online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros) | Fokus Penelitian sama-sama membahas mengenai inovasi <i>E-Government</i> dan pelayanan | Lebih berfokus kepada analisis secara ilmiah dan sistematis dengan menggunakan metode analisis dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014), maka di peroleh beberapainforma si mengenai inovasi pelayanan publik berupa Aplikasi Pakdes sebagai laporan dana desa kreatif berbasis online di Kecamatan Mallawa, sebagai berikut, Sistem Pelayanan Publik dalam Pelaporan Pertanggung | Inovasi pelayanan publik (PAKDES: Aplikasi Dana Desa Kreatif Berbasis Online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros) dengan berdasar pada penyajian data, analisis data dan interpretasi data, Aplikasi Pakdes memenuhi kriteria inovasi berdasarkan atribut inovasi, yaitu Keunggulan, Kesesuaian Kerumitan, Kemungkinan dicoba Kemudahan diamati. Secara |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | jawaban Dana Desa dan Inovasi Pelayanan Publik (Pakdes: Aplikasi Dana Desa Kreatif Berbasis Online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros) | keseluruhan, aparatur desa memiliki ketertarikan dengan aplikasi karena memiliki tampilan fitur dan fungsi yang lebih feleksibel dan dapat dijangkau oleh masyarakat secara umum. |
|--|--|--|--|---|

Berdasarkan pada penelitian-penelitian diatas suatu inovasi pelayanan *atau e-government* bertujuan untuk mempermudah proses layanan yang diberikan kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengakses dengan mudah ditempat dimana masyarakat yang bersangkutan berada sehingga tidak perlu datang ketempat dimana dia akan mengurus keperluannya. Hal ini dapat memangkas birokrasi yang terlalu panjang sehingga semua urusan bisa selesai dengan cepat dan menghemat waktu, biaya dan tenaga. Berdasarkan pada penelitian diatas maka dapat kita lihat bahwa dengan adanya inovasi *atau e-government*, pelayanan berbasis online semuanya memiliki tujuan yang sama untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi dalam parakteknya titik fokus dari tiap lembaga tersebut berbeda-beda disesuaikan dengan jenis layanannya masing-masing. (1) Jika penelitian pertama lebih berfokus kepada pengenalan masalah atau kebutuhan, yang mendorong kegiatan penelitian dan pengembangan inovasi *atau e-government* untuk menemukan cara baru untuk memecahkan masalah atau

memenuhi kebutuhan. (2) Jika Penelitian kedua, lebih berfokus menggunakan teori faktor keberhasilan inovasi oleh Buggedkk terdiri dari enam indikator, termasuk tata kelola dan inovasi, sumber ide inovasi, budaya inovasi, kemampuan dan alat, tujuan, hasil, pendorong dan hambatan, dan pengumpulan data tunggal. (3) penelitain terakhir Lebih berfokus kepada analisis secara sistematis dan ilmiah menggunakan metode analisis yang dibuat oleh Miles, Huberman, dan Saldana maka di peroleh beberapa informasi mengenai inovasi *e-government* pelayanan publik berupa Aplikasi Pakdes sebagai laporan dana desa kreatif berbasis online di Kecamatan Mallawa. Dengan demikian, beberapa informasi tentang inovasi *e-government* pelayanan publik. Untuk penelitian yang saya lakukan mengenai pendaftaran haji melalui Aplikasi Haji Pintar studi kasus Kementerian Agama Kabupaten Bandung menggunakan teori analisis SWOT dari buku Anttiroiko, yang berjudul *Elektronik Governance*, 2008 menurut Annttiroiko Penilaian dan Analisis Utama sebagai Alat Kebijakan *e-government* Terdapat berbagai macam alat perencanaan, diagnosis dan penilaian untuk digunakan dalam proses kebijakan *e-government* salah satunya menggunakan analisis SWOT dengan teori analisis SWOT dapat mempetakan antara kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman.