

ABSTRAK

Ziyani Hasina: *Implementasi Aplikasi “Haji Pintar” Dalam Pelayanan Jemaah Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia*

Teknologi diciptakan untuk mempermudah manusia dalam beraktivitas karena saat ini segala kegiatan dapat dilakukan dan diakses melalui perangkat yang disebut *smartphone*. Pemerintah memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan melalui layanan berbasis digital melalui aplikasi. Aplikasi Haji Pintar yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat khususnya jemaah haji seharusnya bisa memudahkan jemaah dalam mendapatkan pelayanan haji, namun pada penerapannya aplikasi ini belum digunakan secara maksimal.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi aplikasi haji pintar dalam pelayanan jemaah haji. Penelitian ini memiliki maksud untuk menjawab beberapa permasalahan terkait bagaimana ruang lingkup aplikasi haji pintar, bagaimana mekanisme penggunaan aplikasi haji pintar, dan bagaimana pelayanan jemaah haji melalui aplikasi haji pintar.

Landasan teori yang digunakan adalah teori Implementasi Merilee S. Grindle yang mengemukakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh isi kebijakan yang mencakup *interest affected, type of benefit, extent of change envision, site of decision making, program implementors, resources commited*. Dan lingkungan implementasi yang mencakup *power, interest and strategies of actors involved, institution and regime characteristic, compliance and responsiveness*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini bermaksud menghasilkan data deskriptif baik secara tertulis maupun tidak tertulis untuk menggambarkan bagaimana cara operasional aplikasi haji pintar serta bentuk pelayanan yang ada dalam aplikasi tersebut sehingga dapat memudahkan jemaah haji dalam memahami aplikasi haji pintar. Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi haji pintar dibuat dan dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai bentuk pelayanan kepada jemaah haji di era transformasi digital. Mekanisme penggunaan aplikasi haji pintar dalam pengoperasionalnya mudah digunakan, dengan faktor pendukung dan faktor penghambat di dalamnya belum terimplementasi dengan baik. Implementasi aplikasi haji pintar yang diterapkan dalam pelayanan kepada jemaah haji pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia yaitu dengan adanya fitur layanan haji dalam negeri, fitur layanan haji luar negeri, fitur keuangan haji, fitur umrah dan haji khusus, fitur berita dan pengumuman, dan fitur *scan*.

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