

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilaksanakan guna memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara sesuai dengan peraturan kebijakan yang telah ditetapkan atas barang, jasa dan layanan administratif, Indonesia sebagai negara berkembang dituntut agar dapat mengikuti perkembangan dalam fenomena di era globalisasi, salah satunya adalah perkembangan yang terjadi pada bidang teknologi informasi dan komunikasi yang dewasa ini berkembang dengan sangat pesat. Indonesia dalam menyelenggarakan pelayanan publik mengacu pada peraturan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, apabila pelayanan publik di Indonesia tidak mampu menyeimbangkan perkembangan yang terus terjadi, maka dikhawatirkan bangsa ini akan terjerumus ke dalam jurang *digital divide* atau sering disebut dengan kesenjangan digital karena ketidakmampuannya dalam memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Perkembangan yang terjadi dalam bidang teknologi mempengaruhi berbagai aspek kehidupan bermasyarakat dan mempengaruhi juga berbagai sektor misalnya dalam sektor pendidikan, kesehatan, tidak terkecuali pula dalam sektor pemerintahan terkhusus dalam pelayanan publik. Dengan perkembangan yang terjadi, dapat memudahkan dalam mengakses informasi sehingga menciptakan informasi yang transparan. Oleh karena itu pelayanan yang pelaksanaannya baik dapat menunjukkan bahwa pemerintah atau instansi tersebut dikategorikan sebagai lembaga yang mendukung tata kelola baik serta mendukung tujuan dari negara Indonesia itu Sendiri (Kartika & Oktariyanda, 2022). Namun pada penyelenggaraannya pelayanan pada lembaga pemerintahan masih meneriama kritikan, karena masih adanya pelayanan yang belum optimal atau pelayanan yang

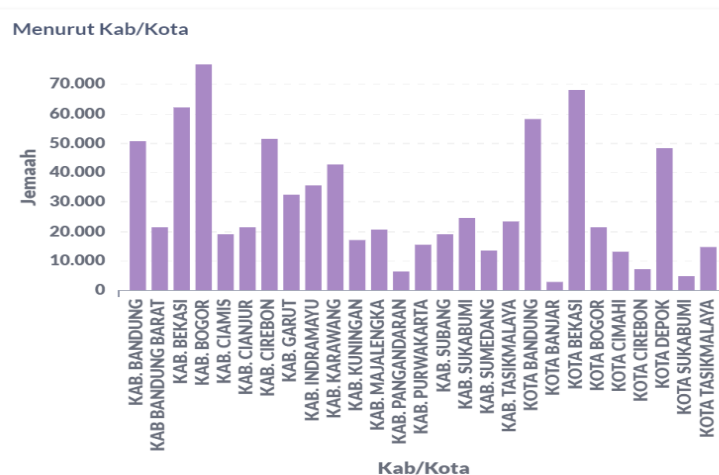
kurang jelas alurnya sehingga membuat bingung masyarakat, dengan demikian masih diperlukan evaluasi. Beberapa contoh pelayanan yang masih kurang optimal yaitu masih ada petugas pelayanan yang kurang ramah, sarana kurang memadai, waktu pelayanan administrasi yang lama, dan alur pelayanan yang membingungkan, maka diperlukannya sebuah inovasi pelayanan yang berbasis teknologi untuk menekan permasalahan yang terjadi (Ismail Fahmi, 2021). Pemerintah sangat diharuskan untuk menjalankan pelayanan yang baik dan juga harus bisa memberikan rasa kepuasan bagi masyarakat agar pemerintah harus lebih ekstra bekerja lebih giat dan tidak memandang buluh terhadap masyarakat yang meminta pelayanannya. Masih banyak fakta dalam menjalankan kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa masalah yang sering timbul yaitu tidak mau menerima masukan serta saran dari publik, dan juga masih banyak sekali kurangnya daya respon saat pelayanan (Maolani et al., 2023).

Perkembangan teknologi informasi telah membawa revolusi baru dalam mengubah cara kerja konvensional ke era digital. Transisi ini pun merubah gaya pandang setiap orang ketika menjalankan beraneka ragam kegiatan, salah satunya ialah pemerintahan kegiatan instansi. Oleh karena itu, sebuah instansi membutuhkan sesuatu sistem keterangan yang mendukung kepentingan instansi pemerintah dalam menciptakan ketepatan dan efektivitas kerja serta meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat (Mistilasari et al., 2023). Sejak tahun 2003 pemerintah Indonesia berinovasi dengan mulai menggunakan teknologi informasi dan komunikasi bidang pemerintahan (*electronic government*) sebagai upaya administrasi pemerintahan agar bisa lebih efektif dan efisien. Dalam pelaksanaan e-government diperlukan persiapan yang matang agar dapat berjalan dengan optimal serta tidak mengalami kegagalan, misal perlunya kesiapan sumber daya manusia, anggaran, dan kesiapan dari masyarakatnya sendiri. *E-Government* memiliki beberapa tingkatan, yaitu tingkat pertama pemerintahan memberi informasi melalui *website*, tingkat kedua pemerintah menggunakan *e-mail* sebagai media interaksi antara pemerintah dan masyarakat, tingkat ketiga terjadi timbal balik antara pemerintah dan masyarakat, serta tingkat keempat masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh pemerintahan dan telah mempunyai *data base* bersama. Maka dari itu, teknologi

informasi menjadi kebutuhan dalam suatu organisasi menciptakan sistem informasi yang tangguh dan mampu unggul bersaing ketat dewasa ini (Nasir, 2021). Dengan demikian, penyelenggaraan pemerintahan perlu didukung dengan perangkat dan penggunaan teknologi salah satunya dalam pelayanan penyelenggaraan haji.

Populasi muslim Indonesia menggambarkan tingkatan terbesar di dunia sebagaimana dibuktikan dari jumlah kuota pemberangkatan haji yang dimana Kerajaan Arab Saudi dan Pemerintah Indonesia sepakat bahwa kuota haji pada tahun 2023 adalah 221.000 orang jemaah. Kuota ini terdiri atas 203.320 reguler dan 17.680 khusus (Wisnubroto, 2023). Sementara itu, pada tahun 2024 kuota yang tersedia berjumlah 241.000 jemaah. Dengan 213.320 reguleh dan 27.680 khusus (Kurniawan, 2024). Adapun untuk kuota pemberangkatan haji di Kabupaten Bandung pada tahun 2023 sebanyak 2571 orang Jemaah. Berdasarkan data, tingginya tingkat keinginan dan antusiasme Masyarakat muslim untuk dapat berangkat ibadah haji dan *waiting list* yang setiap tahunnya bertambah dengan signifikan sehingga hal tersebut menjadi problematika pada penyelenggaraan dan pelayanan haji, yang tentu dari permasalahan yang timbul akan tumbuh tuntutan dalam memperbaiki pelayanan dengan melakukan berbagai perubahan sebagai upaya memperbaiki dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada pihak penyelenggara haji serta disesuaikan pada kondisi dan perkembangan yang kenyataannya setiap masa terus mengalami perubahan.

**Gambar 1. 1 *Waiting List* Haji Provinsi Jawa barat**



Sumber: haji.kemenag.go.id, diakses 28 agustus 2024 pukul 09.00

Dengan demikian sebagai penyelenggara yang memiliki tanggung jawab terhadap layanan ibadah haji regular dan umroh yang terletak disetiap wilayah Kabupaten/Kota merupakan salah satu peranan dari kementerian agama (kemenag) pada unit penyelenggara haji dan umroh (PHU). Tugas dari unit PHU untuk menjadi pelaksana layanan, membimbing, membina, serta mengelola sistem informasi dengan berdasar pada kebijakan pelaksanaan yang ditetapkan oleh kepala kantor wilayah kementerian agama. Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan bahwa *waiting list* Jemaah haji di Kabupaten Bandung termasuk tinggi, dengan demikian penelitian ini berfokus pada unit PHU kemenag kabupaten Bandung yang dimana menjadi salah satu penyelenggara dalam program pelayanan ibadah haji dan umroh untuk Masyarakat muslim berdomisili Kabupaten Bandung dengan 31 kecamatan. Antusiasme Masyarakat untuk mendaftar haji regular sangat signifikan, mengingat *waiting list* atau antrian pemberangkatan haji yang semakin Panjang menjadi salah satu alasan Masyarakat untuk segera mendaftarkan diri.

**Tabel 1. 1 Informasi Jemaah Haji Regular Kabupaten Bandung Tahun 2023 (Januari - 20 September)**

No	Keterangan	Jumlah
1	Pendaftaran	2965
2	Pembatalan	823
3	Pelimpahan	154
4	<i>Waiting list</i>	50085
5	Kuota	2571
6	Masa Tunggu	22 tahun

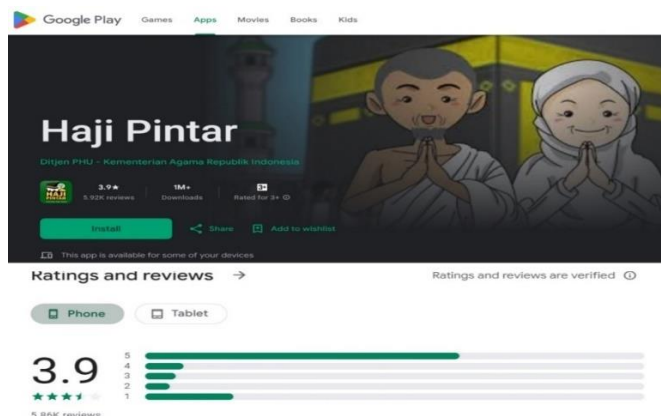
Sumber: (Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung, 2023)

Sebagaimana ditunjukkan pada table 1.1 estimasi pemberangkatan Jemaah haji cukup lama untuk dapat melaksanakan ibadah haji ke Makkah yang mencapai hingga 22 tahun yang dikatakan lebih menumpuk akibat dari tidak dilaksanakannya pemberangkatan ibadah haji selama dua tahun yakni tahun 2020 dan 2021 karena pandemi covid-19. Berdasarkan tabel 1.1 juga menunjukkan bahwa *waiting list* di Kabupaten Bandung hingga 20 september 2023 ini telah mencapai 50085 jamaah

haji reguler, dengan demikian walaupun masa tunggu lama tidak menyurutkan antusiasme masyarakat Kabupaten Bandung untuk tetap mendaftar haji.

Dalam proses pelayanan pendaftaran haji reguler sendiri dalam pelaksanaannya masih ditemukan permasalahan yang terjadi, seperti fasilitas jaringan Sistem Komputrisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) terkadang mengalami gangguan, dimana hal tersebut mengakibatkan terlambatnya proses pelayanan yang menimbulkan antrian pelayanan pendaftaran calon jamaah haji dan mengharuskan menunggu dengan waktu yang cukup lama untuk proses penginputan data. Presiden mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi dan Kebijakan Nasional Pengembangan E-Government. Berdasarkan hal tersebut, Kementerian Agama mewujudkannya dengan menciptakan program inovasi teknologi *mobile government* dengan meluncurkan teknologi Aplikasi untuk melayani publik yaitu aplikasi Haji Pintar. Aplikasi Haji Pintar adalah layanan berbasis *digital* yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang diluncurkan pada 31 Juli 2015, melalui aplikasi ini dapat digunakan untuk berbagai layanan haji dan umroh secara online (Kemenag, 2015). Sebagaimana menurut Peraturan Menteri Agama (PMA) RI No 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Pasal 8 Huruf c Pendaftaran Haji dapat dilakukan secara mandiri melalui aplikasi, misalnya melalui aplikasi Haji Pintar.

**Gambar 1. 2 Aplikasi Haji Pintar (Play Store)**

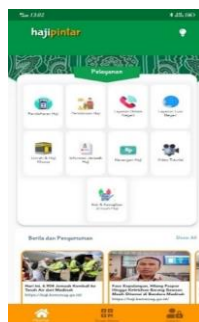


Sumber: Google Play Store, diakses 24 januari 2024 pukul 11.44

Inovasi pelayanan haji yang diterapkan oleh Kementerian Agama melalui aplikasi Haji Pintar mendapatkan respon dari pemerintah dengan mengunduh aplikasi tersebut. Sesuai Data yang terdapat di *play store* aplikasi Haji Pintar telah di unduh lebih dari 1 juta *download* dengan *rating* 3.9 dari tingkat penilaian poin 1 sampai dengan 5 sebagai penilaian terbaik. Aplikasi ini masih terus dikembangkan dan di *upgrade* sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga kedepannya dapat meningkatkan *rating* pada aplikasinya sendiri. Dengan adanya aplikasi Haji Pintar bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi seputar penyelenggaraan haji hanya melalui *smartphone*. Beberapa fitur aplikasi ini adalah estimasi keberangkatan, jadwal penerbangan, jadwal shalat, kurs rupiah, dan lainnya. Aplikasi tidak hanya berisi panduan informasi ibadah haji, namun pengembangannya dalam peningkatan layanan bagi umat, termasuk pendaftaran dan pembatalan haji lewat *smartphone*.

Bagi masyarakat yang berencana ingin menunaikan ibadah haji, proses pendaftaran haji merupakan sesuatu yang tidak mudah, hal ini berkaitan dengan beragam kelengkapan dokumen diri yang harus disediakan. Seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), serta dokumen pendukung seperti Akta Kelahiran, ijazah, dan sebagainya. Saat ini, konsentrasi permasalahan ibadah haji yang paling dominan adalah disebabkan calon jamaah haji kurang memiliki pengetahuan yang memadai terkait dengan teknologi informasi. Sedangkan informasi proses penyelenggaraan ibadah haji hampir seluruhnya sudah disajikan melalui teknolog internet (Krishantoro et al., 2021).

### Gambar 1. 3 Tampilan Aplikasi Haji Pintar



Sumber: Aplikasi Haji Pintar diakses 24 januari 2024 pukul 13.02

Seperti dalam gambar Aplikasi Haji Pintar memiliki fitur-fitur dan kegunaan yang berbeda. Dengan beragamnya fitur pelayanan haji meliputi: pelayanan pendaftaran haji, pembinaan haji, layanan dalam negeri, layanan luar negeri, umrah dan haji khusus, informasi jamaah haji, keuangan haji, video tutorial pelaksanaan haji, serta hak dan kewajiban Jamaah haji. Manfaat dari adanya aplikasi ini adalah masyarakat tidak perlu mengantri lama dan juga tidak diharuskan datang langsung ke kantor Kemenag, karena aplikasi ini dapat diakses dimana saja dan kapan saja yang membuat masyarakat akan lebih mudah dalam kepengurusan pembaharuan data. Kemudahan yang didapat oleh masyarakat dapat dijadikan tolak ukur bahwa *m-government* yang dilakukan oleh Kementerian Agama dapat dikatakan sudah cukup berjalan dengan baik. Jika *m-government* yang sudah cukup berjalan dengan baik dalam berbagai aspek maka dapat dikatakan telah menuju menjadi *good governance*. Namun nyatanya pada implementasinya masih terdapat hambatan seperti error aplikasi ketika diakses bersamaan yang harus selalu di evaluasi dan diperbaiki melalui berbagai inovasi. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan permasalahan yang terjadi terkait aplikasi haji pintar diantaranya: Kurangnya pengetahuan masyarakat terkait keberadaan media layanan informasi yang disediakan oleh Kementerian Agama. karena masih minim sosialisasi dari kemenag kepada Masyarakat yang gagap teknologi, serta Keterbatasan fitur pada aplikasi Haji Pintar, Dimana belum adanya fitur kontak yang bisa dihubungi, sehingga saat terjadi hambatan pengguna merasa bingung untuk mengatasinya. Adapun berdasar pada penilaian masyarakat, beberapa pengguna aplikasi merasa kecewa dengan layanan aplikasi haji pintar yang masih rentan mengalami kerusakan seperti proses loading lama, fitur-fitur yang error saat digunakan, serta proses verifikasi data lama sehingga masalah-masalah tersebut menyebabkan kekecewaan bagi pengguna.

Atas penjelasan yang telah dipaparkan sebelumnya diketahui bahwa, masih ditemukannya permasalahan dalam sistem pelayanan haji secara *online*. Oleh karena itu, perlu adanya analisis dalam sebuah sistem pelayanan yang mana dalam pelaksanaan *m-government* diterapkan oleh kementerian agama guna memperbaiki sistem pelayanan kepada Masyarakat dengan tujuan agar dapat mengetahui kualitas pelayanan serta dapat tercapainya *good governance*. Dengan demikian berdasarkan

permasalahan dan data yang telah dipaparkan diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah topik bahasan dengan judul “**Pengaruh *Mobile Service Quality* Pada Aplikasi Haji Pintar Terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji Kabupaten Bandung**”.

## **B. Perumusan Masalah**

Dari uraian identifikasi masalah di atas, maka rumusan permasalahannya sebagai berikut:

1. Seberapa besar kualitas *mobile service* pada aplikasi Haji Pintar?
2. Seberapa besar kepuasan calon jemaah haji di Kabupaten Bandung terhadap layanan aplikasi Haji Pintar?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas *mobile service* pada aplikasi Haji Pintar terhadap kepuasan calon jemaah haji di Kabupaten Bandung?
4. Seberapa besar sumbangan efektif dari dimensi kualitas koneksi, kualitas konten, kualitas interaksi, dan kualitas kontekstual terhadap kepuasan calon jemaah haji di Kabupaten Bandung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui analisis sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas *mobile service* pada aplikasi Haji Pintar.
2. Untuk mengetahui kepuasan calon jemaah haji di Kabupaten Bandung terhadap layanan aplikasi Haji Pintar.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas *mobile service* pada aplikasi Haji Pintar terhadap kepuasan calon jemaah haji di Kabupaten Bandung.
4. Untuk mengetahui besaran sumbangan efektif dari dimensi kualitas koneksi, kualitas konten, kualitas interaksi, dan kualitas kontekstual terhadap kepuasan calon jemaah haji di Kabupaten Bandung.



## **D. Manfaat Dan Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Dengan menganalisis kualitas layanan dari perspektif pengguna terhadap inovasi pelayanan *online*, hasil penelitian dapat mendorong perkembangan ilmu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-government* atau *m-government* dalam pelayanan *online*, salah satunya menggunakan aplikasi haji pintar.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **a. Untuk peneliti**

Penelitian ini sangat penting sebagai tahapan untuk memenuhi syarat kelulusan dan untuk menyelesaikan program studi Sarjana Administrasi Publik. Hasil penelitian ini juga memberi manfaat dalam mengembangkan pengetahuan peneliti, yang memberikan pemahaman digitalisasi. Dimana sangat berpengaruh positif di era sekarang yang semuanya serba *digital*.

#### **b. Untuk Instansi (Kementerian Agama)**

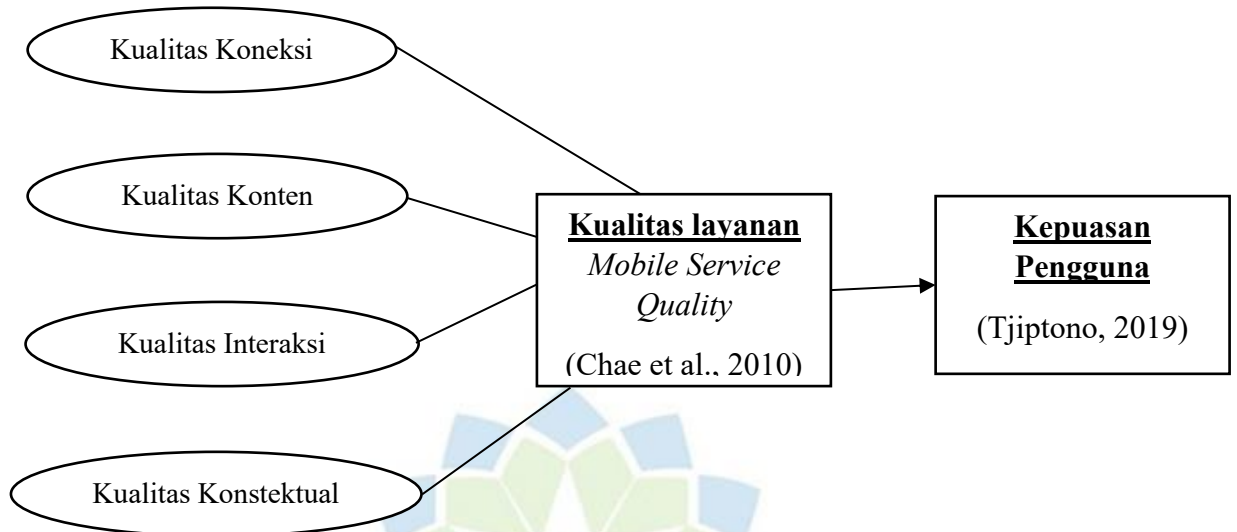
Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan atas permasalahan yang terjadi dalam layanan haji di era perkembangan teknologi, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai upaya untuk menjadi acuan dalam memperbaiki kualitas layanan haji melalui aplikasi haji pintar.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

## **E. Kerangka Berpikiran**

Kerangka pemikiran adalah model konseptual yang berisikan hubungan antar teori yang digunakan penelitian dalam suatu permasalahan. Sementara itu Kerangka berpikir menurut (Anggara, 2015) yaitu keterpaduan hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang dideskripsikan. Adapun tujuan dari kerangka pemikiran ini agar dapat mempermudah penulis dan pembaca dalam memahami dan mengetahui tujuan penelitian dari menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan haji secara *online* melalui aplikasi haji pintar.

Gambar 1. 4 Kerangka Berpikir



Sumber: (Data diolah peneliti, 2024)

#### F. Hipotesis

- $H_0$  : Kualitas *mobile service* pada aplikasi haji pintar tidak berpengaruh terhadap kepuasan calon jemaah haji kabupaten Bandung
- $H_a$  : Kualitas *mobile service* pada aplikasi haji pintar berpengaruh terhadap kepuasan calon jemaah haji kabupaten Bandung