

## **PENERAPAN APLIKASI HAJI PINTAR DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI: Penerapan Aplikasi Haji Pintar Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji**

**Ula Masrurotuz Zahro**

Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri

Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia

[ulamasrurotuzzahro@gmail.com](mailto:ulamasrurotuzzahro@gmail.com)

### **ABSTRACT**

Information about Hajj can now be done online, namely through the Smart Haji application. The Smart Haji application is a digital-based service issued by the Ministry of Religion through the Directorate General of Hajj and Umrah Organizing. The app was launched on January 31, 2020 and offers a number of services. This application serves all the needs of prospective Hajj pilgrims, it can be accessed easily online without having to come to the Ministry of Religion office. Of course, there are several Smart Hajj application services besides online registration, including: Hajj coaching, domestic services, overseas services, special Umrah & Hajj, Hajj pilgrim information, Hajj finance, and video tutorials. This research is development research which aims to produce a more complete and easier information system. Because later it will be consumed by the wider community, especially prospective Hajj pilgrims. Prospective pilgrims of course include all groups from young to elderly. It is hoped that this research can make it easier for elderly pilgrims to access and search for information on the smart Hajj application. This research also aims to increase insight for researchers, because researchers examine new discoveries.

**Keywords:** Application Smart Hajj; Quality Improvement; Service

### **ABSTRAK**

Informasi tentang haji sekarang bisa dilakukan secara online, yaitu melalui aplikasi Haji Pintar. Aplikasi Haji Pintar adalah layanan berbasis digital yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Aplikasi ini diluncurkan pada 31 Januari 2020 dan menawarkan sejumlah layanan. Aplikasi ini melayani seluruh kebutuhan para calon jamaah haji, bisa diakses dengan mudah melalui online tanpa harus datang ke kantor Kementerian agama. Dengan adanya aplikasi ini memudahkan calon jamaah haji juga karena, dapat melakukan pendaftaran haji secara online, jadi tidak perlu datang ke kantor cukup dengan mengupload persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan. Tentu ada beberapa layanan aplikasi Haji Pintar selain pendaftaran online, diantaranya : Pembinaan haji, Layanan dalam negeri, Layanan luar negeri, Umrah & haji khusus, Informasi jamaah haji, Keuangan haji, dan Video tutorial. Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan yang bertujuan untuk menghasilkan sistem informasi yang lebih lengkap dan lebih mudah. Karena nantinya akan dikonsumsi oleh masyarakat luas terutama calon jamaah haji. Calon jamaah haji tentunya mencakup semua kalangan dari yang muda sampai dengan usia lanjut. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat mempermudah calon jamaah haji yang sudah lanjut usia dalam mengakses dan mencari informasi pada

aplikasi haji pintar. Penelitian ini juga bertujuan untuk menambah wawasan bagi peneliti, karena peneliti mengkaji penemuan yang baru.

**Kata-Kata Kunci:** Aplikasi Haji Pintar; Peningkatan Kualitas; Pelayanan

## PENDAHULUAN

Ibadah haji pertama kali disyariatkan pada tahun 6 H/627 M (tahun perjanjian Hudaibiyah dengan kaum musyrik Makkah). Mulai dari situ banyak sekali umat muslim yang menunaikan ibadah haji, tentunya dari berbagai negara salah satunya adalah Indonesia, oleh karena itu negara Indonesia harus bisa menjamin kemerdekaan beribadah terutama ibadah haji bagi warga negaranya. Oleh karena itu, negara harus melakukan reformasi biokrasi, Reformasi birokrasi merupakan hal yang tidak terpisahkan dalam sistem pelayanan publik. Pelayanan publik adalah suatu kebutuhan masyarakat yang memastikan bahwa hak-hak mereka diakui dan mereka diperlakukan dengan layak oleh aparat Pemerintah (Rohayati dkk, 2017). Salah satu bentuk dari hak-hak tersebut adalah dengan mendapatnya pelayanan yang baik dari pemerintah kepada calon jamaah haji. Tentunya pelayanan jamaah haji dan umroh sudah memiliki undang-undang yang menaunginya, sehingga pemerintah wajib untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin, baik dalam hal administrasi ataupun pelayanan saat beribadah haji.

Reformasi birokrasi sudah tidak asing lagi bagi publik, dan negara Indonesia telah melihatnya sendiri. Pada dasarnya Indonesia telah melalui fase reformasi sejak tahun 1998. Sejak saat itu, Indonesia mengalami berbagai perubahan. Pada dasarnya reformasi di Indonesia mengharapkan pelayanan publik yang lebih baik (Ombudsman RI, 2023). Reformasi birokrasi merupakan implementasi dari pelayanan publik, yaitu proses penyediaan berbagai pelayanan yang mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan masyarakat, baik hak sipil maupun pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat (Kemenhumham RI, 2023). Reformasi birokrasi bertujuan untuk memperbaiki kinerja birokrasi agar lebih efektif dan efisien, meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat (Kemenhumham RI, 2023). Menurut Budiman Rusli dalam Jamaludin, bahwa pada pasca orde baru (era reformasi), umumnya pelayanan publik di Indonesia masih belum memuaskan, sehingga diperlukan hadirnya komitmen yang lebih kuat lagi dari para penyelenggaraan negara sebagai pihak yang diberi kewenangan sebagai pelayan untuk meningkatkan kinerja pelayanan (Fitri dkk, 2020). Tuntutan masyarakat akan pemenuhan pelayanan haji yang semakin berkualitas menjadi tugas besar pemerintah. Ibadah haji memiliki syarat-syarat wajib yang harus dipenuhi, yaitu Islam, baligh, berakal, merdeka, memiliki bekal, ketersediaan kendaraan, keamanan dijalan, dan kondisi memungkinkan perjalanan haji, dan yang terakhir adalah mampu baik dari segi finansial, mental, ataupun fisik.

Oleh karen itu, Allah hanya mewajibkan kepada setiap muslim yang mampu, sesuai dengan firman Allah dalam Q.S. Ali Imran ayat 97 yang berbunyi:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Artinya: "Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim.108) Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu109) mengadakan

*perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam."*

Ibadah haji juga merupakan salah satu dari lima rukun islam, yang bersifat fundamental dan merupakan persoalan publik yang melibatkan pemerintah dan masyarakat. Maka persoalan ini harus dikelola dengan serius, sehingga pembahasan tentang ibadah haji dan pelayanannya bisa maksimal dan kompleks. Mengelola dan melayani jamaah haji Indonesia yang berjumlah sangat banyak bukan hal yang mudah. Tentunya akan muncul persoalan-persoalan dalam pelaksanaan ibadah haji, contohnya persoalan administrasi yang cukup rumit, karena calon jamaah haji berasal dari semua kalangan mulai dari yang muda sampai dengan yang lanjut usia. Maka pelayanan yang diberikan harus fleksibel bisa mengikuti dan mudah dipahami oleh semua kalangan. Tidak hanya itu persoalan lainnya adalah kenaikan biaya ibadah haji yang terus meningkat, Tentunya calon jamaah haji juga masih sangat awam dengan pelaksanaan ibadah haji dan informasi ibadah haji, karena sebagian besar dari mereka belum pernah melakukan ibadah haji. Oleh karena itu, pelayanan dalam ibadah haji ini harus dikelola dengan baik, efektif dan efisien. Tujuan dari adanya pelayanan ibadah haji tentunya untuk mempermudah calon jamaah haji dalam mengakses atau mencari informasi tentang ibadah haji tersebut. Sehingga pelayanan ibadah haji membutuhkan inovasi, terobosan, dan membutuhkan banyak kemudahan-kemudahan. Sehingga jamaah merasa puas, merasa nyaman, dan bisa lebih khusyuk dalam melaksanakan ibadah haji.

Kantor Kementerian Agama sebagai *leading sector* dan memiliki berbagai kebijakan yang berkaitan dengan keagamaan yang salah satunya adalah penyelenggaraan ibadah haji. Kantor Kementerian Agama merupakan unit kerja yang bertugas merumuskan, melaksanakan kebijakan, serta standarisasi teknis dalam pelaksanaan ibadah haji, sebagai upaya meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Dirjen PHU Kantor Kementerian Agama sudah mengembangkan Aplikasi Haji Pintar sejak tahun 2015, sebagai inovasi pelayanan dan bukti keseriusan pemerintah, kepada calon jamaah haji, yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi supaya mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji. Pelayanan tersebut mulai dari pendaftaran, estimasi pemberangkatan (jadwal pemberangkatan), sampai pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi (Wildayati dkk, 2019). Pengembangan dan evaluasi akan terus dilakukan secara berskala oleh dirjen PHU Kantor Kementerian Agama.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Aplikasi Haji Pintar**

Aplikasi haji pintar adalah salah satu bentuk pelayanan haji yang dikeluarkan oleh kantor Kementerian Agama untuk mempermudah calon jamaah haji mencari dan mendapatkan informasi terkait dengan ibadah haji. Tentunya dalam pembahasan ini terdapat teori-teori yang mendukung. Teori dan hasil penelitian dapat berasal dari buku ilmiah, jurnal nasional, dan jurnal internasional.

#### **1. Penerapan Aplikasi Haji Pintar dikantor Kementerian Agama Kabupaten Malang**

Referensi yang digunakan dalam pembahasan ini juga diambil dari beberapa jurnal terdahulu, diantaranya adalah jurnal yang ditulis oleh Muhibbudin Wijaya yang juga membahas tentang kepuasan penggunaan aplikasi Haji Pintar yang dipublis pada tahun 2023. Tidak hanya itu terdapat juga jurnal yang ditulis oleh Lutfiatunnisa yang membahas

tentang pelayanan yang diberikan Aplikasi Haji pintar tetpi hanya mencakup pendaftaranya saja, jurnalnya dipublis sejak 6 tahun yang lalu tepaatnya pada tahun 2019.

## **2. Evaluasi Penerapan Aplikasi Haji Pintar dikantor Kementerian Agama Kabupaten Malang**

Referensi pada pemabahsan ini adalah sesuai dengan jurnal terdahulu yang ditulis oleh Resti Wildayati dan Arif Rahman yang menjelaskan tentang cara optimalisasi sebuah layanan dalam pelayanan haji. Dari situ penulis bisa membandingkan antara pelayanan haji secara langsung dan secara online. Sehingga, penulis bisa mengetahui bagaimana pelayanan yang optimal untuk diberikan kepada calon jamaah haji. Dengan mengevaluasi pelayanan yang diberikan pada Aplikasi Haji Pintar, sehingga calon jamaah haji bisa puas dengan pelayanan yang diberikan tanpa harus datang langsung kekantor Kementerian Agama khususnya di kabupaten Malang.

### **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, dimana peneliti lebih menekankan pada analisis lapangan. Data-data yang diperoleh lebih banyak diambil dari penelotian dilapangan dari pada dari sumber-sumber jurnal penelitian lainnya. Peneltian ini diambil di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang yang meneliti tentng salah satu layanan yang diberikan khususnya pada bagian ibadah haji. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara observasi secara langsung kelapangan, wawancara kepada narasumber yang berkaitan, literatur terkini peneliti juga meninjau dari beberapa litertur-literatur yang bersangkutan dengan materi yang diteliti. Dan yang terakhir adalah dokumentasi peneliti mencatat dan merekam pendapat dan pertanyaan wawancara. Hasil dari penelitian ini juga dianalisis menggunakan cara triangulasi. Supaya data yang dihasilkan bisa efektif dan sesuai dengan data yang terdapat dilapangan.

### **HASIL**

#### **1. Definisi Aplikasi Haji Pintar**

Haji Pintar merupakan aplikasi yang dikembangkan Kementerian Agama untuk memberikan layanan informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji. Kepuasan pengguna menjadi bagian yang penting karena akan menentukan kualitas pelayanan (Laksana, 2023). Aplikasi Haji Pintar ini diharapkan dapat digunakan diseluruh penjuru daerah di Indonesia dan dapat digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat seperti pedesaan dan perkotaan secara menyeluruh, baik usia muda ataupun lanjut usia. Aplikasi ini juga bertujuan untuk memudahkan para calon jamaah haji dalam mencari informasi tentunya tentang ibadah haji.

#### **2. Prasarana Pelayanan Aplikasi Haji Pintar**

Pelayanan informasi yang disediakan dalam aplikasi Haji Pintar guna membantu jamaah haji dalam mencari informasi tentang haji, antara lain:

- a. Umrah dan Haji Khusus, pelayanan yang menginformasikan tentang haji dan umrah mulai dari pendaftaran sampai selesai. Pelayanan ini meliputi: pendaftaran umrah, pendaftaran haji khusus, informasi jamaah umrah, informasi jamaah haji, penyelenggara umrah, penyelenggara haji khusus, pelimpahan porsi haji khusus, SPM umrah (Standart Pelayanan Minimal) yaitu memberikan informasi tentang pelayanan yang diperoleh jamaah umrah ketika sedang melakukan ibadah umrah di arab Saudi, SPM (Standart Pelayanan Minimal) haji

- khusus memberikan informasi lengkap tentang prosedur-prosedur haji khusus sampai dengan penunaian ibadah haji. Dan yang terakhir adalah pelayanan LS UHK yaitu Lembaga yang melayani sertifikasi ibadah haji dan umrah khusus.
- b. Informasi Keuangan Haji, pelayanan ini merekap semua transaksi yang telah dilakukan jamaah haji sebagai bukti tertulis. Pelayanan ini meliputi ; Informasi BPIH yaitu memberikan informasi tentang sumber - sumber dari BPIH, Prosedur penetapan BPIH yaitu memberikan informasi tentang alur atau proses dari penyampaian usulan BPIH tersebut, Informasi BIPIH yaitu menginformasikan tentang biaya yang diperlukan ketika melakukan perjalanan ibadah haji, dan yang terakhir adalah informasi daftar BPS BIPIH memberi informasi bagaimana alur pendaftaran BPS BIPIH dari setiap banknya.
  - c. Informasi Jamaah Haji, pelayanan ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang segala sesuatu tentang ibadah haji. Jadi para pengguna bisa mengetahui:
    - 1) Estimasi pemberangkatan, CJH bisa mengetahui estimasi atau jadwal pemberangkatannya dengan cara mengecek pada layanan ini kemudian memasukkan nomor porsi masing-masing CJH.
    - 2) Jadwal keberangkatan kloter, CJH bisa mengetahui pemberangkatan kloternya ketika sudah ditetapkan pemberangkatannya.
    - 3) Informasi haji, memberikan informasi tentang jamaah haji yang sudah pasti berangkat dengan memasukkan nomor paspor masing-masing jamaah haji.
    - 4) Informasi pembatalan, memberikan informasi tentang CJH yang sudah melakukan proses pembatalan, seperti waktu proses pembatalan dan pencairan dana pembatalan dengan memasukkan nomor porsi CJH yang telah dibatalkan.
    - 5) Informasi pelunasan, menginformasikan tentang transaksi yang telah dilakukan Jamaah haji mulai dari pendaftaran sampai dengan pelunasan.
  - d. Informasi Pembinaan Haji, menginformasikan tentang segala kegiatan yang dilaksanakan ketika pelaksanaan ibadah haji, mulai dari informasi manasik haji, doa-doa ketika pelaksanaan haji dan umrah seperti doa selesai berihram, doa sai, doa tawaf doa ketika melihat ka'bah doa mengunting rambut ,doa ketika masuk arafah, doa wukuf, doa talbiyah, doa sampai di muzdalifah dan masih banyak lagi selanjutnya yang terakhir jadwal lontar jumrah disini memberikan sedikit informasi tentang waktu yang dilarang bagi jamaah haji untuk melontar jumlah yaitu 10 dzulhijjah pada pukul 06.00 sampai pukul 10.30 WAS, 11 dzulhijjah mulai pukul 14.00 sampai dengan 18.00 WAS, dan 12 dzulhujjah mulai pukul 10.30 sampai dengan 14.00 WAS.
  - e. Video Tutorial, pelayanan yang memberikan contoh lengkap secara langsung yakni berupa video yang bertujuan untuk memberikan arahan kepada calon jamaah haji yang masih kebingungan dengan pelaksanaan kegiatan ibadah haji, tidak sedikit calon jamaah haji yang sudah lanjut usia, oleh karena itu diberikannya pelayanan ini supaya mempermudah pengguna atau CJH yang sudah lanjut usia dalam mempraktikkan dan mencontoh kegiatan apa saja yang terdapat dalam melaksanakan ibadah haji. Tidak banyak pula orang yang mampu mempraktikkan hanya dengan mendapatkan teori tanpa adanya contoh secara langsung. Pelayanan video ini meliputi; tutorial akomodasi, tutorial konsumsi, tutorial transportasi, tutorial penggunaan aplikasi haji pintar, tutorial manasik haji, dan tutorial pelatihan petugas.

- f. Pendaftaran Haji, sesuai dengan pelayanan haji Kantor Kementerian Agama memudahkan para penggunanya atau calon jamaah haji dengan memberikan pelayanan, yaitu dapat melakukan pendaftaran secara online. Dengan begitu calon jamaah haji tidak perlu datang ke kantor Kementerian Agama, sehingga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Selain itu, aplikasi ini juga masih terdapat kendala dalam proses pendaftaran ini, seperti kurangnya efektivitas pengguna dalam memanfaatkan aplikasi haji pintar sehingga para pengguna masih kebingungan dalam melakukan pendaftaran haji secara online.
- g. Layanan Luar Negeri, pelayanan ini meliputi ; pelayanan akomodasi yang kita peroleh saat ibadah haji, pelayanan konsumsi jadi kita bisa mengetahui makanan apa yang akan diberikan kepada jamaah haji, pelayanan transportasi jadi memberikan segala informasi tentang transportasi yang jamaah haji gunakan selama melakukan ibadah haji seperti jenis bus yang akan dinaiki dan memberikan informasi tentang himbauan saat akan menaiki dan turun dari transportasi, pelayanan peta akomodasi ketika berada di Makkah dan Madinah sehingga para jamaah haji tidak tersesat saat ingin keluar sendiri, pelayanan peta transportasi peta sehingga jamaah haji bisa mengetahui ke arah mana saja yang akan dilewati, dan yang terakhir adalah peta Arafah dan Mina sama saja dengan pelayanan peta yang lainnya yang bertujuan agar jamaah haji tidak tersesat saat melakukan ibadah haji.
- h. Layanan Dalam Negeri, segala pelayanan yang terdapat pada Kantor Kementerian Agama. Seperti pendaftaran online maupun offline, pembatalan porsi haji, pelunasan jamaah haji, pelimbanan porsi jamaah haji yang sudah meninggal, dokumen haji yakni memberikan pengarahan bagaimana alur untuk penyerahan dokumen haji ke Kantor Kementerian Agama, rencana perjalanan haji mulai berangkat dari Indonesia sampai dengan tiba di mekkah, jadi sudah dibuatkan jadwal untuk perjalanan jamaah haji yang akan berangkat, transportasi udara, Asuransi jamaah haji yakni pemerintah memberikan tunjangan bagi jamaah haji apa bila mengalami hal – hal yang diinginkan selama dalam perjalanan ibadah haji, dan asrama haji yaitu menginformasikan tempat yang akan dihuni oleh jamaah haji sebelum diberangkatkan ke Makkah. Setiap provinsi memiliki asrama haji sendiri, oleh karena itu asrama haji akan disesuaikan dengan domisili jamaah haji tersebut.
- i. Hak dan Kewajiban Jamaah Haji, pelayanan yang memberikan segala informasi tentang hak-hak yang diperoleh jamaah haji dan kewajiban yang harus dilakukan oleh jamaah haji. Salah satu hak jamaah haji adalah mendapatkan asuransi jiwa sesuai dengan prinsip syariat, mendapatkan pelayanan khusus bagi jamaah haji yang berkebutuhan khusus, mendapat pelayanan transportasi, konsumsi, akomodasi, kesehatan, dan masih banyak lagi. Sedangkan kewajiban jamaah haji adalah membayar Biph, memenuhi persyaratan dan mematuhi ketentuan yang terdapat dalam penyelenggaraan ibadah haji, dan lain-lain.

Gambar 1. Pelayanan Aplikasi Haji Pintar



Dari gambar tersebut kita bisa mengetahui, apa saja pelayanan yang terdapat dalam aplikasi haji pintar. Seperti pendaftaran, pembinaan jamaah haji, layanan dalam negeri, sampai dengan hak dan kewajiban jamaah haji. Dari pelayanan-pelayanan aplikasi Haji Pintar sudah cukup memadai untuk para calon jamaah haji yang ingin mencari tahu dan menggali informasi seputar ibadah haji.

### 3. Tujuan Aplikasi Haji Pintar

Dari pelayanan-pelayanan yang tersedia di Kantor Kementerian Agama tentunya ingin memberikan pelayanan yang maksimal bagi para calon jamaah haji, salah satunya dengan menciptakan Aplikasi Haji Pintar ini. Aplikasi yang dibuat untuk memberikan pelayanan melalui media sosial, yang dapat diakses secara online.

Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi seputar penyelenggaraan haji hanya melalui smartphone dan juga memudahkan jamaah untuk menyampaikan keluhan dan saran mengenai pelayanan yang diberikan mulai dari sebelum pelaksanaan ibadah haji sampai dengan sesudah pelaksanaan ibadah haji. Adanya aplikasi ini juga sebagai salah satu bentuk pelayanan Kantor Kementerian Agama sebagai pusat dari pelayanan ibadah haji, diantara pelayanannya adalah pendaftaran haji melalui online jadi, calon jamaah haji tidak perlu datang ke Kantor Kementerian Agama untuk melakukan pendaftaran cukup mengupload persyaratan pendaftar di Aplikasi Haji Pintar ini dan tinggal menunggu ACC dari pegawai kantor dan calon jamaah haji akan mendapatkan nomor porsi mereka.

## PEMBAHASAN

Penelitian skripsi yang pertama di tulis oleh Wildayati Wildayati , Dindin Solahudin, dan Arif Rahman yang berjudul “Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah” (Wildayati dkk, 2019). Penelitian skripsi ini membahas tentang cara mengoptimalkan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang, sehingga para CJH bisa mendapatkan pelayanan dengan sebaik mungkin dan tingkat kepuasan CJH semakin tinggi. Penelitian ini juga banyak mengambil dari argumentasi para ahli. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya berada di metode penelitiannya, pada penyusunan penelitian ini sama-sama menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan penelitian untuk menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Metode deskriptif kuantitatif ini digunakan sebagai cara praktis untuk mencari dan mengumpulkan sebuah informasi, menjelaskan atau mengidentifikasi kondisi yang ada di lokasi penelitian dan menjabarkan atau menjelaskan secara detail tentang pelayanan ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya ini adalah peneliti ini hanya mencakup pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama saja sedangkan penelitian ini mencakup pelayanan yang berbasis internet yaitu dalam bentuk aplikasi Haji Pintar. Jadi, penelitian ini membahas tentang kepuasan CJH tentang pelayanan yang ada dalam aplikasi Haji Pintar.

Penelitian yang ke dua, ditulis oleh Muhibudin Wijaya Laksana, mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang direvised tanggal 1 September 2022 dan berjudul “ANALISIS DISKREPANSI KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI HAJI PINTAR” (Laksana, 2023). Penelitian ini meneliti tentang aplikasi Haji Pintar, menjelaskan pelayanan yang terdapat dalam aplikasi tersebut. Kemudian peneliti menganalisis dengan kepuasan pengguna, sehingga ditemukan beberapa pelayanan yang kurang baik dan yang sudah cukup baik. Peneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif digunakan untuk mendapatkan data lapangan, salah satunya melalui survei kuesioner yang dibuat oleh penulis mengenai pengalaman responden dalam menggunakan aplikasi ‘Haji Pintar. Data dalam penelitian ini dianalisa menggunakan statistik deskriptif berupa nilai perbandingan mean untuk mendapatkan jawaban dan informasi yang akurat mengenai diskrepansi kepuasan (*discrepancy gratification*) dalam penggunaan aplikasi ‘Haji Pintar’. Persamaan penelitian ini adalah meneliti tentang pelayanan yang terdapat dalam aplikasi Haji Pintar, mengulas dan menganalisis setiap layanan aplikasi Haji Pintar, dan memiliki tujuan penelitian yang hampir sama yakni tentang kepuasan CJH terhadap pelayanan aplikasi Haji Pintar. Perbedaan dalam penelitian ini adalah peneliti sebelumnya menggunakan metode pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang cenderung lebih banyak menggunakan deskripsi bukan data numerik seperti survei kuesioner.

Penelitian yang ke tiga ditulis oleh Lutfiatunnisa mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dari fakultas dakwah dan komunikasi yang berjudul “ Implementasi Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor” (Lutfiatunnisa, 2023). Peneliti menjelaskan tentang pelayanan pendaftaran yang terdapat dalam aplikasi Haji Pintar, peneliti hanya berfokus dalam pelayanan pendaftarannya saja, sedangkan pelayanan yang ada dalam aplikasi haji pintar itu sangat banyak. Seperti pengecekan estimasi pemberangkatan, informasi bimbingan tentang manasik haji, jadwal keberangkatan, hak dan kewajiban jamaah haji, layanan dalam dan luar Negeri. dan masih banyak lagi. Jadi perbedaan penelitian ini adalah peneliti terdahulu



meneliti tentang pelayanan pendaftaran saja, dan penelitian saat ini meneliti tentang beberapa pelayanan yang terdapat dalam aplikasi Haji Pintar dan menganalisis kepuasan penggunaan terhadap pelayanan tersebut. Persamaannya adalah mengambil tema penelitian tentang aplikasi Haji Pintar sebagai salah satu pelayanan ibadah haji.

## SIMPULAN

Aplikasi Haji Pintar adalah suatu sistem aplikasi yang berbasis teknologi yang digunakan untuk mengetahui informasi tentang jamaah haji. Aplikasi ini memiliki beberapa pelayanan mulai dari pendaftaran haji secara online, persyaratan dan ketentuannya sesuai dengan pendataran secara offline sehingga bisa memudahkan jamaah haji dalam melakukan pendaftaran haji dari rumah saja tidak perlu datang ke Kantor kementerian Agama Kabupaten Malang. Pembinaan haji meliputi informasi manasik haji, doa-doa manasik haji dan umrah, semua doa-doa sudah tersedia pada pelayanan tersebut tidak hanya doa-doa ibadah haji saja tetapi doa-doa umrah, dan lontar jumrah pelayanan ini memberikan informasi tentang jadwal-jadwal lontar jumrah. Layanan dalam negeri, juga memberikan pelayanan tentang informasi pendaftaran, pembatalan, pelunasan, pelimpahan porsi, dokumen haji, rencana perjalanan haji, transportasi udara, asuransi dan asrama haji. Layanan luar negeri memberikan pelayanan mengenai informasi akomodasi, konsumsi, transportasi, peta akomodasi, peta transportasi, peta arafah dan mina. Umrah dan haji khusus memberikan pelayanan tentang informasi penyelenggara umrah, penyelenggara haji khusus, pendaftaran umrah, pendaftaran haji khusus, informasi jamaah umrah, informasi jamaah haji khusus, pelimpahan porsi haji khusus, SPM umrah, SPM haji khusus, dan LS UHK. Informasi jamaah haji memberikan pelayanan tentang informasi estimasi pemberangkatan dan informasi jadwal keberangkatan kloter. Keuangan haji memberikan informasi tentang informasi BPIH, prosedur penetapan BPIH, informasi Bipih, dan informasi daftar BPS Bipih. Video tutorial memberikan pelayanan mengenai informasi tata cara ibadah haji dalam bentuk video, sehingga para jamaah haji bisa dengan mudah mempraktikkan terutama kepada jamaah haji yang lansia. Yang terakhir adalah pelayanan hak dan kewajiban jamaah haji, yang menginformasikan tentang apa saja hal tentang hak dan kewajiban jamaah haji.

Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan baik, memberikan kemudahan kepada jamaah haji, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji. Dengan begitu nilai kepuasan dari jamaah haji pastinya akan baik dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang bisa menjadi instansi yang dipercaya oleh masyarakat luas.

## REFERENSI

- Arif Sulfiantono, "Al-Quran Dan Kepuasan Pelanggan Bank Syariah (Suatu Kajian Berdasarkan Tafsir Al-Quran)" (UIN Sunan Kalijaga, 2006)
- Dominikus Dolet Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Grafindo, 2019).
- <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--reformasi-birokrasi-reformasi-pelayanan-publik>, diakses pada Selasa, Pukul 08.00 WIB
- <https://lapaslhoknga.kemenkumham.go.id/index.php/berita-utama/reformasi-birokrasi>, diakses pada Selasa, Pukul 09.00 WIB
- Lutfiatunnisa, Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi, skripsi.(2023)
- Ones Gita Chrystalia, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon

- Progo" (Universitas Negeri Yogyakarta, 2015).
- Paputungan et al, Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Kotamobagu,e jurnal, vol 3 no 2, (2022)
- Wildayati Wildayati, Dindin Solahudin, Arif Rahman, Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah) (2019)
- Titin Rohayati, dkk, Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan, Jurnal Caraka Prabu, Vol. 01, No. 01, 2017, H. 23
- Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung, n.d.).
- Muhammad Fitri, Arin Tentrem, dkk, Pelayanan Publik, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), Hal. 25
- Muhibudin Wijaya Laksana Analisis Diskrepansi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Haji Pintar (vol 4 no 1 2023)