

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, terdapat pengertian pelayanan publik merupakan 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. Dalam konteks ke-Indonesia-an, penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara interchangeable, dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Pelayanan publik adalah 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 yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya sebagian muslim dengan jumlah jamaah haji terbanyak setiap tahunnya. Pesatnya Perkembangan teknologi tentang informasi digital memudahkan masyarakat indonesia untuk mendapatkan informasi secara cepat. Sistem informasi dalam suatu pemahaman yang sederhana dapat didefinisikan sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan

informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan serupa.¹Sistem tersebut mendukung kemudahan seseorang maupun organisasi untuk memberikan informasi bagi para pengguna.Sistem teknologi informasi memberikan kemudahan dalam pengaksesan berbagai macam informasi yang ingin didapatkan oleh para pengguna, Hal tersebut digunakan karena penggunaannya yang efektif dan efisien.

Teknologi informasi merupakan gabungan antara perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software). Teknologi informasi saat ini berkembang begitu pesat, salah satu penunjang pesatnya perkembangan teknologi informasi yakni adanya komputer dan internet yang menghasilkan sumber informasi dan pengetahuan tanpa batas. Dari komputer dan internet inilah, setiap orang bisa mengakses informasi yang lebih *upto date*, memudahkan pekerjaan yang lebih efektif dan cepat terselesaikan, serta pengelolaan dan pengolahan data yang jumlah banyak menjadi lebih mudah.

Mengunjungi Baitullah adalah dambaan semua umat Islam. Disana Juga Terdapat Kabupatenbah (Baitullah), Tempat ini adalah tempat yang paling disucikan dalam agama islam. Haji adalah salah satu dari lima pondasi agama Islam, Yaitu merupakan rukun Islam yang kelima dan salah satu ibadah yang hukumnya wajib bagi setiap muslim yang mampu, hukum melaksanakan haji adalah fardu ain, yaitu wajib sekali seumur hidup bagi setiap muslim yang mampu. Telah disebutkan dalam QS. Ali Imron, Ayat 97 :

¹ Ahmad Lukman, Munawir, Sistem Informasi Manajemen,(Cet.1 ; Banda Aceh: Lembaga Komunitas Informasi Teknologi Aceh (KITA), 2018), h. 21.

وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا وَّمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ عَزِيْزٌ عَلِمِيْنَ

Artinya : “Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.

Maksud dari ayat diatas Allah Subhanahuwata’ala mewajibkan kepada umat manusia untuk mengunjungi baitullah manakala mereka memiliki kemudahan untuk menunaikannya. Apabila mereka tidak mau mengunjungi baitullah maka itu adalah sifat kufur, kemudian ayat ini menyatakan masalah kewajiban haji secara umum kepada semua manusia.

Aplikasi adalah program yang ditulis oleh manusia untuk melakukan tugas-tugas atau memecahkan masalah tertentu.¹ menurut pressman, aplikasi merupakan sebuah produk yang dikembangkan oleh pengembangan perangkat lunak (*software engineer*) yang mencakup program yang dapat dieksekusi oleh komputer dengan ukuran dari arsitektur²

Pelaksanaan ibadah haji merupakan rangkaian ibadah keagamaan yang telah dijamin didalam UUD 1945 sehingga negara bertanggung jawab penuh atas penyelenggaraan ibadah haji. Para pengguna dapat mengakses berbagai informasi dengan mudah tanpa harus terus menerus mengunjungi kantor pusat di mana organisasi tersebut berada. Salah satunya organisasi pemerintah yang melayani masyarakat di bidang ibadah haji. Suatu perusahaan dapat berkembang dengan baik, apabila diimbangi dengan mengikuti sistem informasi yang berkembang pada saat ini. Informasi yang baik adalah informasi yang memberikan nilai tambah bagi pemakainya. Direktorat Penyelenggara Haji Dan Umroh (PHU) Kementerian Agama merilis sebuah aplikasi pelayanan haji dan umroh yang berbasis online yang diberi nama Aplikasi “HAJI PINTAR” yang sudah terintegasi dengan Sistem Informasi Dan Komputerisasi

¹ Agus Mulyanto, *Sistem Informasi Konsep & Aplikasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), H. 88.

² Roger S. Pressman, *Rekayasa Perangkat Lunak, Pendekatan Praktis*, Alih Bahasa Harnaningrum, (Yogyakarta: ANDI, 2002), H.3.

Haji Terpadu (*SISKOHAT*) dan dapat dilakukan secara online ataupun offline sehingga bisa meningkatkan pelayanan kepada jamaah haji di Indonesia.

Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah yang berkerja sama dengan PT. Garuda Indonesia dengan menggunakan main sistem untuk membangun sebuah Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (*SISKOHAT*) terhubung dengan tujuh Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPA BPIH). Lalu dikembangkan menjadi sebuah sistem dalam penyelenggara ibadah haji dan umrah melalui teknologi informasi dengan basis komputerisasi yang dilakukan di tanah air dan Arab Saudi.

Sebelum diterapkannya *SISKOHAT*, Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama mengelola informasi atau data calon jamaah haji dengan manual pada tahun 1990-an. Kemudian pada tahun 1992 menggunakan media komputer, namun masih dilakukan secara sederhana belum secara *realtime*.³

Penyelenggara haji tidak cukup bila menggunakan sistem informasi saja, namun juga dibutuhkan sistem komputerisasi, fungsinya sebagai olah data jamaah dengan sistem jaringan networking. Sistem komputerisasi memiliki elemen yang berguna sebagai penunjang dalam menjalankan aktivitasnya yaitu berguna sebagai penunjang dalam menjalankan aktivitasnya sebagai berikut perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), set intruksi (*set instruction*) dan pengguna (*brainware*). Karena elemen tersebut mempunyai ketertarikan untuk itu komputer tidak bisa beroperasi tanpa adanya elemen tersebut, *SISKOHAT* juga digunakan untuk mendukung dan meningkatkan pelayanan haji secara keseluruhan, Sistem informasi dan komputerisasi berperan penting untuk mendukung pengambilan keputusan dan penyediaan informasi yang akurat.

Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (*SISKOHAT*) merupakan sarana menumbuh kembangkan sistem pelayanan pendaftaran haji yang bersifat manual ke arah automatic dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dilakukan di tanah air dan di Arab Saudi. Sistem informasi dan komputerisasi menjadi perangkat yang digunakan untuk mendaftarkan haji sehingga dapat diperoleh database jamaah haji setiap tahun berjalan, karena pendaftaran haji dilakukan setiap

³Tata Sukayat, Manajemen Haji, Umrah, Dan Wisata Agama (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), hlm. 92–93.

tahun, sistem tersebut memberikan nomor porsi kepada setiap pendaftar haji secara urut dengan prinsip *first come first served*, pendataan haji melalui *SISKOHAT* dilakukan setiap tahun yang dapat dimonitor dan dikendali secara *realtime*. Pada tanggal 3 april 2014 sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu *SISKOHAT* Gen – 2 diluncurkan yang merupakan penyempurnaan dari sistem sebelumnya yakni *SISKOHAT* Gen – 1, *SISKOHAT* Gen-2 sudah dapat diakses oleh kabupaten/kota di Indonesia. Fungsi utamanya adalah untuk membangun database jamaah haji, pendaftaran haji, pelunasan BPIH, pengurusan paspor, sistem nomor urut porsi, penerbangan, pengelompokan jamaah dan pelayanan lainnya. Dengan kata lain *SISKOHAT* Gen-2 merupakan transparansi dan inti serta jantungnya penyelenggaraan Haji di Indonesia secara *real time*.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah haji di Indonesia, Subdirektorat Akomodasi Haji, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umroh Kementerian Agama Republik Indonesia khususnya Subdirektorat Akomodasi Haji Melakukan Peluncuran Aplikasi Berbasis *Smartphone* atau ponsel dengan merilis aplikasi “*HAJI PINTAR*” dirilis sejak tahun 2015. Aplikasi tersebut dibuat guna memudahkan jamaah dalam mendapatkan informasi seputar ibadah haji, ada beberapa fitur dalam aplikasi Haji Pintar yakni informasi tahun keberangkatan jamaah haji / estimasi keberangkatan jamaah haji, informasi tentang pembinaan haji mulai dari manasik haji, jadwal lontar jumrah dan doa- doa, informasi layanan dalam negeri mulai dari pendaftaran, pembatalan, pelunasan, pelimpahan porsi, dokumen haji, transportasi udara, asuransi dan juga asrama haji yang berada di Makkah dan Madinah, informasi Haji dan Umrah Khusus, informasi keuangan haji, video tutorial (tutorial akomodasi, tutorial transportasi, tutorial manasik haji dan umrah, tutorial konsumsi, tutorial penggunaan aplikasi haji pintar tutorial pelatihan petugas), informasi tentang hak dan kewajiban jamaah haji, informasi tentang berita dan pengumuman serta informasi layanan pengaduan.

Upaya-upaya pengembangan Aplikasi Haji Pintar selalu dilakukan oleh Ditjen PHU. Namun, upaya-upaya ini juga tidak luput dari kendala-kendala di lapangan, yaitu aplikasi belum banyak dikenal oleh jamaah haji di Indonesia. Aplikasi juga terkendala dengan minimnya pengetahuan/ sulitnya jamaah haji khusus orang lanjut usia dalam mengoperasikan *smartphone*. Dari sisi desain/rancangan Aplikasi Haji Pintar telah mampu

untuk memberikan info kepada para jamaah. Aplikasi secara umum tampilan dalam bentuk teks, gambar, dan video sehingga aplikasi ini belum dapat secara optimal memberikan pemahaman informasi/ abstraksi pada jamaah untuk menampilkan imajinasi/bayangan lingkungan nyata dan interaktif seperti sedang melaksanakan ritual ibadah haji atau umrah di tanah suci.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang pelayanan jamaah haji kabupaten kudos melalui aplikasi haji pintar

Maka dari itu penulis mengambil penelitian dengan judul “Pelayanan jamaah haji Kabupaten Kudus melalui aplikasi Haji Pintar”

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang dimaksud yaitu agar dapat membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi peneliti guna memilih mana data yang relevan dan data yang tidak relevan sehingga penelitian ini tidak meluas. Peneliti mengambil pendekatan kualitatif dan difokuskan pada penelitian “Pelayanan jamaah haji Kabupaten Kudus melalui aplikasi Haji Pintar. meliputi penerapan, manfaat penggunaan aplikasi haji pintar dan faktor pendukung serta penghambat dalam aplikasi haji pintar.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis merumuskan berbagai permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan jamaah haji melalui aplikasi Haji Pintar pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus ?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pada pelayanan jamaah haji melalui aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas dengan hal ini tujuan penelitian diantaranya adalah :

1. Untuk mengetahui pelayanan jamaah haji melalui aplikasi Haji Pintar pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus.
2. Untuk menjelaskan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan jamaah haji melalui aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus.

E. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat serta diharapkan menjadi acuan ilmiah maupun referensi sehingga dapat mengembangkan ilmu manajemen dakwah dan menambah wawasan dalam pelayanan jamaah haji kabupaten kudas melalui aplikasi Haji Pintar bagi pembaca terutama bagi penulis.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti, dapat menambah pengalaman serta wawasan keilmuan dalam pelayanan jamaah haji kabupaten kudas melalui aplikasi Haji Pintar.
- b. Bagi Lembaga Kementerian , Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat serta menjadi bahan evaluasi kedepannya agar pelayanan menjadi lebih baik.
- c. Bagi Masyarakat pembaca, sebagai sumber referensi dan kontribusi pemikiran dalam menunjang penelitian berikutnya serta dapat memperkaya dalam ruang lingkup dengan karya- karya penelitian lapangan.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian adalah gambaran atau inti dari penelitian sehingga dpt menjadi penelitian yang berkaitan satu sama lain dan berurutan serta dapat penelitian yang sistematis dan ilmiah terhindar dari kesalahan ketika penyajian pembahasan masalah. Adapun diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagian awal

Bagian awal ini terdiri dari : halaman judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman abstrak, halaman daftar isi, halaman daftar gambar, halaman daftar tabel.

2. Bagian isi

Bagian isi kali ini terdapat beberapa bagian inti yang terdiri dari lima bab, antara bab satu dan lainnya saling berhubungan menjadi satu kesatuan yang utuh, kelima bab tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis membahas tentang latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah,

- tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.
- BAB II : LANDASAN TEORI**
Pada bab ini penulis membahas tentang teori – teori yang terkait dengan judul, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.
- BAB III : METODE PENELITIAN**
Pada bab ini penulis membahas tentang jenis pendekatan, pendekatan penelitian, subyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data dan teknik analisis data.
- BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**
Pada bab ini penulis membahas hasil penelitian dan pembahasa penelitian yang memuat sub bab tertentu, yaitu sub bab pertama tentang gambaran objek penelitian, sub bab kedua mengenai deskripsi data penelitian pelayanan melalui aplikasi haji pintar pada kantor kementerian kabupatenupaten kudus.
- BAB V : PENUTUP**
pada bab lima penulis memuat simpulan dan saran
3. **Bagian Akhir**
Pada bagian akhir penulis pada skripsi ini memuat daftar pustaka serta lampiran – lampiran.