

INOVASI PELAYANAN PENDAFTARAN HAJI MELALUI APLIKASI HAJI PINTAR DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMONGAN

Lulus Sri Wahyuni¹⁾, Ika Devi Pramudiana²⁾

^{1) 2)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: lulussriwahyuni85@gmail.com

ABSTRAK

Pendaftaran haji elektronik merupakan inovasi dari Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler yang merupakan turunan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Pendaftaran haji elektronik era baru ini telah diterapkan di wilayah Kementerian Agama Kabupaten Lamongan dengan melakukan pendaftaran pada aplikasi Haji Pintar yang terintegrasi dengan aplikasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dan kini juga telah terintegrasi dengan Kementerian Agama. Aplikasi Pusaka Agama Superapps. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi aplikasi Haji Pintar dalam pelayanan pendaftaran haji beserta faktor pendukung dan penghambat pendaftaran haji elektronik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan. Metode kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara terhadap narasumber, observasi, dokumentasi dan dokumentasi terkait pelaksanaan pendaftaran haji secara elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi aplikasi Haji Pintar pada layanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan pendaftaran haji era baru ini.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Pendaftaran Haji, Aplikasi Haji Pintar

Abstract

Electronic Hajj registration is an innovation from Minister of Religion Regulation Number 13 of 2021 concerning the Implementation of the Regular Hajj Pilgrimage which is a derivative of Law Number 8 of 2019 on the Implementation of the Hajj and Umrah Pilgrimage. This new era of electronic Hajj registration has been implemented in the Lamongan Regency Ministry of Religion area by registering on the Smart Hajj application which is integrated with the Integrated Hajj Information and Computerization System (SISKOHAT) application and has now also been integrated with the Ministry of Religion. Superapps Religious Heritage Application. The aim of this research is to determine the innovation of the Smart Hajj application in Hajj registration services along with supporting and inhibiting factors for electronic Hajj registration at the Lamongan Regency Ministry of Religion Office. Descriptive qualitative methods were used in this research with data collection techniques through interviews with informants, observation, documentation and documentation related to the implementation of electronic Hajj registration. The research results show that the Smart Hajj application innovation in the Hajj registration service at the Lamongan Regency Ministry of Religion Office has been implemented in accordance with applicable regulations and there are supporting and inhibiting factors in implementing this new era of Hajj registration.

Keywords: Service Innovation, Hajj Registration, Smart Hajj Application

A. LATAR BELAKANG

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 189 Tahun 2023 tentang Kuota Haji, kuota haji untuk Indonesia tahun ini ditetapkan Arab Saudi dan negara yang tergabung dalam Organisasi Kerjasama Islam (OKI) sebanyak 221.000 jemaah. Kuota 221.000 jemaah tersebut terdiri dari 204.000 kuota haji regular dan 17.000 kuota haji khusus. Kemudian kuota nasional haji regular dibagi menjadi kuota provinsi. Kuota Provinsi Jawa Timur yakni 35.035 jemaah. Selanjutnya pembagian kuota perkabupaten yang diberikan kepada Kabupaten Lamongan 1.706 jemaah terdiri dari kuota utama dan kuota cadangan.

Berdasarkan sumber informasi dari Haji Kemenag kabupaten lamongan melalui Aplikasi Siskohat pada tanggal 02 Oktober tahun 2023, waktu tunggu masyarakat kabupaten lamongan sekitar 35 tahun diperkirakan kisaran sampai dengan tahun 2057. Dari data pembagian kuota haji serta daftar tunggu di Kabupaten Lamongan tersebut menunjukkan bahwa pendaftaran haji di kabupaten Lamongan cukup tinggi terlebih karena tingginya pula jumlah penduduk muslim di wilayah tersebut. Dengan animo pendaftar yang tinggi Kementerian Agama di Kabupaten Lamongan melakukan inovasi secara online memakai HP smart android melalui Aplikasi Haji Pintar dalam melakukan pendaftaran haji.

Pada pendaftaran haji elektronik, jemaah yang telah membayar biaya setoran awal, dapat mendaftar haji secara mandiri menggunakan smartphone melalui aplikasi Haji Pintar. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 13 tentang Penyelenggaraan Jemaah Haji Reguler. 2021. Jika semua persyaratan sudah terpenuhi dan prosedurnya diikuti dengan benar, maka SPH (Surat Pendaftaran Haji) yang di dalamnya terdapat nomor porsi jemaah akan dikirim secara elektronik pada notifikasi aplikasi Haji Pintar. SPH ditandatangani secara elektronik oleh petugas PHU pada Kantor Kementerian Agama wilayah setempat setelah petugas memverifikasi pendaftaran haji elektronik yang masuk pada layanan SISKOHAT. Era baru pendaftaran haji

ini juga mengubah proses dari awalnya banyak dokumen menjadi lebih sedikit.

Pada prinsipnya, meskipun tidak murni *paperless*, setidaknya kini berusaha *less paper*. Tanda bukti setoran awal dari bank dan bukti SPH dari PHU Kantor Kementerian Agama, cukup dicetak satu lembar saja. Jika dibutuhkan kembali, jemaah haji dapat mengunduh dan mencetaknya sendiri. Era baru pendaftaran haji ini harus sesuai dengan prinsip kemudahan bagi jemaah dan peningkatan layanan tanpa mengabaikan keamanan, keakuratan data, dan ketelitian.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pelayanan

Menurut Philip Kotler dalam Tadbir (2017: 141), pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan satu pihak kepada pihak lainnya dengan tujuan memenuhi hak orang tersebut atas tindakan yang dilakukannya, serta hanya bersifat jasa sehingga tidak mengakibatkan kepemilikan atas orang yang menerimanya. Pendapat Lovelock dalam Tadbir (2017: 385), pelayanan merupakan produk berupa jasa yang biasanya berjangka tidak lama akan tetapi dapat dirasakan oleh penerima layanan tersebut.

2. Kualitas Layanan

Menurut Wyckof (Tjiptono, 2002: 59) Kualitas Layanan atau Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Parasuraman (1988: 23) Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan.

3. Inovasi

Menurut Drucker (2012), Inovasi adalah alat spesifik bagi perusahaan, dimana dengan inovasi dapat mengeksplorasi atau memanfaatkan perubahan yang terjadi

sebagai sebuah kesempatan untuk menjalankan suatu bisnis yang berbeda. Hal ini dapat dipresentasikan sebagai sebuah disiplin, pembelajaran, dan dipraktekan.

Menurut Ellitian dan Anatan (2009), secara singkat inovasi diartikan sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang mencakup kreatifitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baik yang sudah ada dalam organisasi maupun berkembang dari luar organisasi.

4. Inovasi Pelayanan

Menurut Currie (Dewanto, 2014:72) inovasi dalam konteks sektor publik didefinisikan sebagai penciptaan, dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode pengiriman yang menghasilkan perbaikan. Inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaharuan ciptaan, kreativitas, ciptaan baru dalam pelayanan publik.

5. E-Government

Menurut Keppres Nomor 20 Tahun 2006 menjelaskan bahwa *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi, dan wawancara.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Layanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan memfasilitasi tiga pilihan layanan yaitu: pendaftaran langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan, pendaftaran haji dengan mobil keliling, serta pendaftaran haji elektronik melalui aplikasi Haji Pintar.

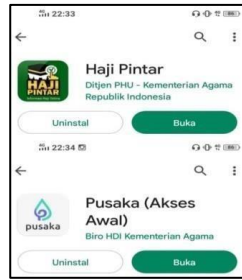
Pada pendaftaran haji secara langsung sudah dilakukan dari tahun ketahun sesuai regulasi yang berlaku. Layanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan pernah diberhentikan sementara dari mulai tanggal 3 sampai 20 Juli 2021, bahkan hingga diperpanjang hingga masa PPKM level 3 dan 4 berakhir. Hal tersebut merupakan bentuk dari Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dalam rangka memutus penyebaran covid-19 yang semakin tidak terkendali di daerah Jawa Timur. Kemudian pada tanggal 2 Agustus 2021 sampai dengan PPKM level 1 dan 2 berakhir, pelayanan pendaftaran jemaah haji kembali dibuka dengan kapasitas 50% dari ruang tunggu. Namun kini pendaftaran haji langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan sudah berjalan normal kembali.

Sedangkan layanan pendaftaran haji mobil keliling belum terlaksana, Karena keterbatasan sumber daya manusia, anggaran biaya serta BPS Bipih yang belum ada di daerah pedalaman.

Kemudian pendaftaran haji secara elektronik sudah di berlakukan sejak tahun 2021 tepatnya pada bulan Desember. Pendaftaran haji elektronik dilakukan oleh calon jemaah haji melalui aplikasi Haji Pintar. Pendaftaran haji secara elektronik dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja setelah jemaah membayar setoran awal sebesar Rp.25.000.000,00 di BPS Bipih hingga mendapatkan nomor validasi. Akan tetapi, petugas layanan pendaftaran haji elektronik memonitornya di saat jam kerja pada layanan SISKOHAT.

1. Mekanisme Pendaftaran Haji Elektronik

- a) Mendownload dan menginstal aplikasi Haji Pintar atau aplikasi Pusaka Kemenag Superapps pada google play store yang tersedia di setiap smartphone.



Gambar 4.1. Aplikasi Haji Pintar dan Pusaka Kemenag

(Sumber: Dokumentasi penulis, 2023)

- b) Membuka menu layanan dalam negeri (pendaftaran haji) pada aplikasi Haji Pintar atau menu layanan publik (pendaftaran haji) aplikasi Pusaka Kemenag Superapps.



Gambar 4.2. Menu Layanan Pendaftaran Haji

(Sumber: Dokumentasi penulis, 2023)

- c) Jika melalui aplikasi Pusaka Kemenag Superapps, selanjutnya pengguna akan diminta login ke akun aplikasi Haji Pintar. Jika sudah mendaftar maka tinggal memasukkan email dan password. Jika belum terdaftar, klik belum daftar. Kemudian pilih jenis pengguna akun “Jemaah”, kemudian klik daftar.



Gambar 4.3. Pendaftaran Aplikasi
(Sumber: Dokumentasi penulis, 2023)

- d) Memasukan nomor validasi dari BPS Bipih dan NIK jemaah untuk memasuki step selanjutnya.



Gambar 4.4. Registrasi Data Jemaah pada Aplikasi Haji Pintar

(Sumber: Dokumentasi penulis, 2023)

- e) Melengkapi data email, nomor HP, password dan konfirmasi password, kemudian klik daftar. Setelah berhasil maka proses registrasi akun selesai.



Gambar 4.5. Registrasi Akun Jemaah pada Aplikasi Haji Pintar

(Sumber: Dokumentasi penulis, 2023)

- f) Membuka menu pendaftaran haji elektronik, kemudian akan muncul data nomor validasi. Klik nomor validasi tersebut untuk memulai upload dokumen persyaratan haji.



Gambar 4.6. Login Akun Aplikasi Haji Pintar

(Sumber: Dokumentasi penulis, 2023)

- g) Mengupload foto diri, foto KTP dan foto memegang KTP sesuai dengan ketentuan yang berlaku diantaranya tidak boleh menggunakan kaca mata, memakai busana muslimah bagi jemaah wanita dan tidak boleh memakai pakaian dinas.



Gambar 4.7. Pengambilan Foto Diri dan KTP
 (Sumber: Dokumentasi penulis, 2023)

- h) Mengupload foto berkas persyaratan haji yang meliputi Kartu Keluarga, Akta Kelahiran / Ijazah / Buku Nikah (salah satunya) dan Foto Bukti Setoran Awal Bipih.



Gambar 4.8. Pengambilan Foto Berkas Persyaratan Pendaftaran Haji
 (Sumber: Dokumentasi penulis, 2023)

- i) Mengirim pengajuan pendaftaran haji sesuai dengan status haji pendaftar.



Gambar 4.9. Pilih Status Pendaftar Haji
 (Sumber: Dokumentasi penulis, 2023)

- j) Pendaftaran selesai. Jemaah menunggu verifikasi dan konfirmasi dari petugas pendaftaran haji elektronik pada seksi PHU di Kementerian Agama Kabupaten Lamongan. Untuk mengecek status pendaftaran, klik gambar lonceng di sebelah kanan atas. Lalu klik nomor validasi, maka akan tampil status pendaftaran yang sudah diajukan.



Gambar 4.10. Notifikasi Pendaftaran Haji Elektronik
 (Sumber: Dokumentasi penulis, 2023)

Semenjak diberlakukan regulasi terbaru terkait era baru pendaftaran haji pada tahun 2021, sebagian masyarakat yang ada di wilayah Kabupaten Lamongan mulai menggunakan aplikasi Haji Pintar untuk mendaftar haji secara elektronik. Terbukti dengan adanya data pendaftar haji elektronik mulai dari bulan Desember 2021 sampai tanggal 30 September 2023 dengan total pengguna sebanyak 259 orang yang tersimpan pada SISKOHAT.

2. Analisis Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan

Dari hasil penelitian pada tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa penerapan aplikasi Haji Pintar dalam pelayanan pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan mendapatkan total perolehan nilai 5 dari 5 ketentuan pendaftaran haji elektronik yang tertera pada PMA Nomor 13 Tahun 2021 Pasal 10.

Tabel 4.1. PMA Nomor 13 Tahun 2021 Pasal 10

No	PMA No 13 Tahun 2021 Pasal 10	Kan Kemenag Kab Lamongan
1	Pendaftaran haji regular melalui layanan elektronik sebagaimana dimaksud dalam pasal dilakukan melalui aplikasi pendaftaran haji.	1
2	Jemaah haji regular melakukan: a. Registrasi pada aplikasipendaftaran haji; b. Pengambilan foto diri; dan c. Mengunggah dokumen persyaratan pendaftaran	1
3	Petugas Kantor Kementerian Agama melakukan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran	1
4	Jemaah haji regular menerima lembar bukti SPH elektronik yang mencatumkan nomor porsi.	1
5	Pelaksanaan pendaftaran haji secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling lambat 1 (satu) tahun sejak ditetapkan Peraturan Menteri ini.	1
Total		5

Sumber: Diolah penulis, 2023

Berdasarkan penilaian Dummy tersebut dapat diketahui bahwa penerapan aplikasi Haji Pintar dalam pelayanan pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan telah sesuai dengan era baru pendaftaran haji pada PMA Nomor 13 Tahun 2021. Hal ini terlihat dari perolehan nilai dari kebijakan yang tertera pada pasal 10. Hal ini sesuai dengan teori inovasi yang dikemukakan oleh Jones (Mulyadi, 2015:45): “*Those activities direct toward putting a program into effect*” yang berarti proses merealisasikan program sampai memperlihatkan hasilnya.

3. Faktor Pendukung Pada Pendaftaran Haji Elektronik

- Adanya aplikasi Haji Pintar dengan menu pendaftaran haji elektronik yang dapat memudahkan jemaah yang bertempat tinggal jauh dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan.
- Aplikasi Haji Pintar terintegrasi dengan Sistem Informasi dan Komunikasi Haji Terpadu (SISKOHAT) secara online, sehingga data pendaftar yang masuk tersimpan dengan aman.
- Menghemat biaya, waktu dan tenaga karena jemaah tidak harus pergi ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan melainkan cukup menggunakan aplikasi Haji Pintar dalam melakukan pendaftaran haji elektronik.

4. Faktor Penghambat Pada Pendaftaran Haji Elektronik

- Jaringan SISKOHAT *down*, sehingga petugas tidak bisa melakukan verifikasi berkas persyaratan di layanan SISKOHAT.
- Adanya kemungkinan kerusakan file jika server terserang oleh virus.

5. Upaya Mengatasi Hambatan Pada Pendaftaran Haji Elektronik

- Workshop* dan Pelatihan bagi Petugas
Mengadakan *workshop* dan pelatihan bagi petugas di Kantor Kementerian Agama baik di tingkat KUA

dan KBIH se-kabupaten dapat memastikan bahwa mereka memahami sepenuhnya fungsionalitas aplikasi Haji Pintar, serta dapat memberikan panduan yang akurat kepada calon jamaah.

- Sosialisasi kepada Calon Jemaah

Menyelenggarakan sesi sosialisasi yang efektif kepada calon jamaah tentang cara menggunakan aplikasi, manfaatnya, dan proses pendaftaran secara keseluruhan.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang digunakan terkait inovasi pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan, maka didapatkan beberapa kesimpulan:

- Aplikasi Haji Pintar sudah terintegrasi dengan layanan SISKOHAT dan teintegrasi pula dengan aplikasi Pusaka Kemenag Superapps yang memudahkan jemaah dalam melakukan pendaftaran haji elektronik.
- Hambatan dari aplikasi Haji Pintar yaitu sering adanya gangguan dalam sistem aplikasi haji pintar, sehingga sulit diakses oleh calon jemaah haji.
- Upaya yang dilakukan adalah meng-*upgrade* sistem aplikasi Haji Pintar dan menambah fitur-fitur baru.
- Memberikan *workshop* dan pelatihan Petugas haji baik di tingkat kabupaten maupun tingkat kecamatan di KUA atau KBIH sangat membantu pendaftaran haji dengan memberikan pendampingan langsung melalui Aplikasi Haji Pintar.

2. Rekomendasi

Berdasarkan atas kesimpulan yang ada, maka penulis memberikan beberapa rekomendasi, diantaranya:

- Penerapan aplikasi Haji Pintar dalam pendaftaran haji elektronik di sosialisasikan tidak hanya ke pihak-pihak terkait seperti BPS Bipih, KUA Kecamatan dan KBIH saja namun perlu

adanya petugas khusus dalam mensosialisasikan pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar secara berkala baik pada platform media sosial akun resmi Kementerian Agama Kabupaten Lamongan maupun terjun langsung agar lebih aktif lagi dalam menyebar luaskan era baru pendaftaran haji ini, agar masyarakat mengetahui pendaftaran haji dapat dilakukan secara elektronik pada aplikasi Haji Pintar.

- b) Memperkuat sistem aplikasi Haji Pintar, agar mudah diakses oleh calon jamaah haji.

REFERENSI

- Abdul, W. S. (2008). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Inovasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Alandri, F. (2013). Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 182–194.
- Departemen Pendidikan Nasional. (1998) *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2010). *Intisari Langkah-Langkah Pembenahan Haji*. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia*. Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag RI.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kristanto, V. H. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Krishantoro. (2021). Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementrian Agama Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(1).
- Neti, S., Luluk, Y., & Dennisa, R. (2022). Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis IT dalam Menghadapi Era Digital di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Dakwah*, 2(2).
- Pabowo, R. G. M., & Eldon, M. (2018). Kajian Pengetahuan dalam Manajemen Bencana di Kabupaten Tulungagung. *Jurnal BENEFIT*, 5(1), 60–77.
- Reza, F. (2023). Strategi Petugas Haji Dalam Melayani Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Banda Aceh. *Skripsi*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Tini, D. L. R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis IT Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kabupaten Sumenep. *Prosiding: Seminar Nasional Ekonomi dan Teknologi*, 1(4), 231–238.

