



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i6>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Upaya Meningkatkan Pelayanan Pelaksanaan Haji Melalui Sosialisasi Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Banyuasin

Meli Andini<sup>1\*</sup>, Rahma Santhi Zinaida<sup>2</sup>, Isnawijayani<sup>3</sup>, Ratu Mutialela Caropeboka<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Universitas Bina Darma Palembang, Palembang, Indonesia, [melyandini95@gmail.com](mailto:melyandini95@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Bina Darma Palembang, Palembang, Indonesia

<sup>3</sup>Universitas Bina Darma Palembang, Palembang, Indonesia

<sup>4</sup>Universitas Bina Darma Palembang, Palembang, Indonesia

\*Corresponding Author: [melyandini95@gmail.com](mailto:melyandini95@gmail.com)

**Abstract:** *This research is the background for efforts to socialize the use of the "Mobile Haji Pintar" application, which was developed as a form of facilitating the effectiveness of the use of registration services so that Hajj services become more optimal. With the title "Efforts to Improve Hajj Services Through the Socialization of the Smart Hajj Application at the Office of the Ministry of Religion, Musi Banyuasin Regency." The aim of the research is to determine efforts to improve Hajj services through the socialization of the Smart Hajj application at the Office of the Ministry of Religion, Musi Banyuasin Regency. With qualitative research methodology. Through data collection techniques such as observation, interviews and documentation. The research results are very useful because the effectiveness of digitized communication can improve services to the community, especially related to Hajj and Umrah services. The use of digitalization will certainly make it easier to convey all forms of information regarding the Hajj pilgrimage. Apart from that, it can be used as an effort to maintain security by safely recording and storing every detail of the tutor video accessed via the Haji Pintar application.*

**Keywords:** *Hajj Implementation Services, Socialization, Smart Hajj Application, Office of the Ministry of Religion, Musi Banyuasin Regency.*

**Abstrak:** Penelitian ini melatarbelakangi upaya sosialisasi penggunaan aplikasi "Mobile Haji Pintar" dikembangkan sebagai bentuk mempermudah keefektifan penggunaan pelayanan pendaftaran hingga kepelayanan ibadah haji semakin optimal. Dengan penentuan judul tentang "Upaya Meningkatkan Pelayanan Pelaksanaan Haji Melalui Sosialisasi Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Banyuasin." Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian yaitu untuk mengetahui upaya Meningkatkan Pelayanan Pelaksanaan Haji Melalui Sosialisasi Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Banyuasin. Dengan metodologi penelitian kualitatif. Melalui teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian yaitu sangat bermanfaat karena keefektifan komunikasi digitalisasi, dapat meningkatkan pelayanan

kepada masyarakat, terutama terkait pelayanan haji dan umrah. Penggunaan digitalisasi tentunya akan memudahkan dalam menyampaikan segala bentuk informasi mengenai ibadah haji. Selain itu, dapat dijadikan sebagai upaya untuk menjaga keamanan dengan cara merekam dan menyimpan secara aman setiap detail tutor video yang diakses melalui aplikasi haji pintar tersebut.

**Kata Kunci:** Pelayanan Pelaksanaan Haji, Sosialisasi, Aplikasi Haji Pintar Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Banyuasin.

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi mengalami kemajuan yang sangat pesat salah satunya adalah bidang telekomunikasi yaitu perangkat *mobile* yang ditandai dengan lahirnya teknologi. Saat ini terdapat basis teknologi *smarphone* yang sudah populer dikalangan masyarakat diantaranya penggunaan *handphone android* dan lain sebagainya. (Stuart di Lee, 2021) Perkembangan teknologi yang semakin pesat mempengaruhi segala aspek aktivitas manusia bahkan pada proses tatanan pemerintahan maupun non pemerintah juga turut serta berkembang mengikuti perkembangan teknologi. (Annisa Ramadhania, dkk, 2023)

Diera digital, pengelolaan dokumen/arsip dalam wujud digitalisasi menjadi tren sekaligus fokus pengembangan pengelolaan dalam banyak institute dan telah membawa dampak yang esensial dalam bidang kearsipan. Selain itu, arsip elektronik juga memberikan peluang bagi lembaga pemerintahan untuk menghemat ruang penyimpanan persyaratan pendaftaran seperti penggunaan haji *Mobile* Haji Pintar untuk mempermudah proses pendataan dokumentasi para calon Jemaah haji.

Ibadah haji merupakan salah satu dari lima tindakan dasar yang wajib dilaksanakan agar menjadi muslim yang sempurna. Melaksanakan ibadah haji bertujuan agar umat muslim lebih menghayati makna penyerahan diri sebagai bentuk ibadah yang sejati secara tuntas kepada Allah SWT. (Johar Arifin, 2019).

Dengan berbagai keistimewaan yang ada dalam ibadah haji, setiap umat muslim diseluruh penjuru dunia termasuk Indonesia berupaya untuk dapat menjalankannya. Indonesia sebagai negara yang menjamin kemerdekaan beribadah bagi warga negaranya, dalam hal ini maka pemerintah harus dapat menjamin kebutuhan warga negaranya yang beragama Islam untuk melakukan ibadah haji dengan implementasi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah disebutkan bahwa pemerintah berkomitmen memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada Jemaah haji agar dapat menjalankan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat. Nilai-nilai seperti berdasarkan syariat, Amanah, keadilan, kemaslahatan, kemanfaatan, keselamatan, keamanan, profesional, transparansi dan akuntabilitas menjadi prinsip dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. (Johar, 2019)

Kementerian Agama sebagai *leading sector* berbagai kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan beragama di masyarakat salah satunya yakni penyelenggaraan ibadah haji. Sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama bahwa Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) merupakan unit kerja di Kementerian Agama yang bertugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan serta standarisasi teknik dalam penyelenggaraan ibadah haji. (Umi Aquila, 2018).

Upaya dalam peningkatan ektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, Dirjen PHU Kementerian Agama melalui Subdirektorat Akomodasi Haji sejak tahun 2015 mengembangkan aplikasi "*Mobile* Haji Pintar" sebagai

inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam memberikan layanan penyelenggaraan ibadah haji mulai dari pendaftaran, jadwal keberangkatan, hingga pelaksanaan ibadah haji dari Arab Saudi. (M. Nahar Nahrawi, 2018)

Aplikasi “Haji Pintar” merupakan layanan berbasis *mobile* yang dapat digunakan oleh calon Jemaah dan Jemaah haji melalui perangkat telepon seluler mereka. Untuk mendapatkan aplikasi ini, masyarakat dapat mengunduhnya di *Google Playstore* bagi pengguna sistem operasi *Android* dengan nama “Haji Pintar” atau di *Apple App Store* bagi pengguna dan Jemaah haji cukup memasukkan nomor porsi Jemaah haji atau nomor paspor untuk melakukan registrasi akun.

Sosialisasi dengan teknologi, terus dikembangkan. Misalnya pembelajaran manasik di tanah air yang dilaksanakan dengan cara mengoptimalkan pemanfaatan dengan cara mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital sehingga calon jemaah saat belajar manasik benar-benar merasakan hadir di Makkah meskipun secara virtual. Ini akan sangat membantu jemaah haji daripada menggunakan cara konvensional. Strategi komunikasi memungkinkan suatu tindakan komunikasi dilakukan untuk target komunikasi yang dirancang sebagai target perubahan. (Rahma Santhi Zinaida, dkk, 2019) Layanan haji ke depan harus semakin modern. Pelayanan sebelum dan pasca virtual tentu tidak bisa disamakan dengan pelayanan di masa mendatang. Apa yang diluncurkan hari ini adalah bagian dari transformasi digital yang sangat membantu.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan, sebelumnya pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Banyuasin terbilang sederhana dan belum mengikuti perkembangan era digital seperti saat ini, hal ini tentunya mengalami banyak kendala seperti keterlambatan dalam mengelola dokumentasi/persyaratan Jemaah haji yang harus diselusuri satu persatu, kemudian pendaftaran yang hanya bisa dilakukan langsung ke kantor, tidak hanya itu jemaah juga harus mengikut manasik haji secara konvensional hal ini membutuhkan persiapan waktu dalam pelaksanaan yang sesuai terlebih dahulu dengan jemaah dan waktu pelaksanaan manasik. Dikarenakan kondisi seperti dianggap cukup sulit, sehingga dari Kementerian Agama mencoba memanfaatkan penggunaan komunikasi teknologi era digital dengan aplikasi “Haji Pintar” diupayakan untuk mempermudah pelayanan hingga kepada jemaah akan mempelajari manasik haji secara online dirumah. (Observasi di Kantor Kementerian Agama Musi Banyuasin, tanggal 27 Desember 2023)

Permasalahan di atas menjelaskan sosialisasi penggunaan aplikasi “*Mobile* Haji Pintar” dikembangkan sebagai bentuk mempermudah keefektifan penggunaan pelayanan pendaftaran hingga ke pelayanan ibadah haji semakin optimal. Untuk itu, peneliti tertarik menentukan topik permasalahan mengenai tentang **“Upaya Meningkatkan Pelayanan Pelaksanaan Haji Melalui Sosialisasi Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Banyuasin”**.

## METODE

Metode penelitian ini mendeskripsikan tentang cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Metode penelitian yang sering digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Pemilihan metode penelitian yang relevan harus disesuaikan dengan fenomena yang akan diteliti. (Sugiyono, 2019) Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data

deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. (Lexy J. Moleong, 2020)

Pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam melakukan penelitian karena pada dasarnya tujuan dari sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yakni:

#### 1. Observasi

Observasi adalah suatu proses yang dilakukan dengan tepat, sistematis pada saat penelitian di lapangan dari berbagai macam keadaan dan keadaan nyata, maupun yang dibuat-buat. (Hasanah, 2019:23). Observasi memiliki tujuan dan kemampuan yang berbeda. (Kristanto, V.H, 2018:30) Adapun penelitian yang akan diamati langsung dari kegiatan pelaksanaan ibadah haji dan umrah atau saat jemaah menggunakan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Musi Banyuasin.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah serangkaian pencarian data untuk tujuan penelitian yang dilakukan melalui tanya jawab baik secara langsung maupun tidak langsung oleh pewawancara kepada narasumber. Kemudian mencatat kesimpulan yang berkaitan dengan penelitian, yang berasal dari 5 narasumber yaitu Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Pengelola Pelayanan Haji dan 3 calon jemaah haji dari di Kantor Kementerian Agama Musi Banyuasin.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi untuk menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen peraturan-peraturan, notulen rapat, foto-foto dan sebagainya. Penelitian menggunakan hasil wawancara kepada narasumber dengan memperoleh hasil utama dengan data dokumentasi. Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, laporan, transkrip, surat kabar, majalah, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Upaya Meningkatkan Pelayanan Pelaksanaan Haji Melalui Sosialisasi Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Banyuasin

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari lapangan untuk aplikasi pengelolaan informasi ibadah haji sebagai pendokumentasian berbagai keperluan ibadah haji dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Musi Banyuasin sebagai bentuk sosialisasi yang berdampak positif yang dapat membantu mempermudah segala kebutuhan ibadah haji para jemaah.

Kebijakan dari Kantor Kementerian Agama Musi Banyuasin sebagai penyelenggara dan menggunakan aplikasi penerima layanan secara langsung atau online, yaitu menggunakan aplikasi haji *mobile* bertanggungjawab penuh pelaksanaan pelayanan ibadah haji. (<https://kemenag.go.id/nasional/kilas-balik>, 2022)

Dalam rangka meningkatkan pelayanan ibadah haji termasuk pengelolaan dokumen pendaftaran jemaah haji agar lebih efektif dan sesuai dengan tujuan. Dalam menggunakan haji *mobile* sebagai pengelolaan dokumen pendaftaran, pelayanan serta persyaratan bagi jemaah haji agar lebih efisien dan sesuai dengan tujuan. Tentunya dalam menggunakan haji *mobile* membutuhkan pembaharuan dalam hal pengelolaannya untuk menjaga arsip dokumentasi, mempermudah sistem pelayanan dan sangat praktis digunakan.

Maka dari itu, mengingat dunia telah memasuki era digital yang dimana sudah memberikan manfaat di berbagai sektor kehidupan termasuk pengelolaan dokumen, memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi adalah salah satu cara untuk menggunakan aplikasi haji *mobile* sebagai bentuk sosialisasi pelayanan Kementerian Agama

Musi Banyuasin kepada seluruh calon jemaah haji, maupun jemaah haji yang masih membutuhkan penjelasan secara detail terkait permasalahan ibadah haji mulai di tanah air hingga berada di kota Mekkah nantinya. (<https://kemenag.go.id/nasional/kilas-balik>, 2022)

Aplikasi haji *mobile* memiliki dua fitur utama, yaitu pelaporan jemaah dan deteksi lokasi jemaah, hal yang perlu diperhatikan saat pelayanan ibadah haji menggunakan aplikasi haji *mobile* yaitu pelaporan jemaah: khususnya berkenaan dengan layanan konsumsi, akomodasi, transportasi, termasuk jika ada jemaah yang terpisah dari rombongan atau lupa arah pulang. Kemudian deteksi lokasi dan pergerakan jemaah untuk memudahkan proses pencarian jika ada jemaah yang tersesat. Selanjutnya aplikasi haji *mobile* memiliki banyak manfaat seperti:

- 1) Menjadi sarana melaporkan permasalahan konsumsi, akomodasi, transportasi dan jemaah tersesat
- 2) Informasi seputaran situasi dan kondisi di tanah suci

Jemaah haji memiliki kanal yang terpercaya untuk lapor dan komplain, informasi penyelenggaraan ibadah haji serta kepercayaan jemaah akan meningkat.

Dengan adanya aplikasi haji *mobile* dapat memberikan fasilitas pendukung dalam membentuk sosialisasi antara pelayanan dengan jemaah haji.

(<https://kemenag.go.id/nasional/kilas-balik>, 2022)

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan aplikasi haji *mobile* pada Kementerian Agama Musi Banyuasin sebagai aplikasi haji pintar generasi terbaru, yang kemudian disebut haji pintar 2. Aplikasi haji pintar pertama yang telah diluncurkan tahun sebelumnya mendapatkan respon positif dari masyarakat, karena itu perlu dikembangkan. Google memberikan penilaian 4,5 atas aplikasi ini dari nilai maksimal 5 poin sebagai nilai tertinggi untuk menjadikan aplikasi ini unggul. Adapun indikator dari penggunaan aplikasi haji *mobile* yang sekarang sudah menjadi haji pintar terbagi menjadi tiga indikasi diantaranya sebagai bentuk observasi yang telah ditemukan dilapangan yaitu:

## **Pelayanan Haji Pintar**

### **1. Pelayanan lisan**

Pelayanan lisan merupakan pelayanan yang dicoba dengan memakai perkataan secara langsung ketika para jemaah mendatangi kantor kementerian agama yang digunakan buat membagikan uraian ataupun penjelasan kepada jemaah atas pelayanan yang akan mereka terima. Pelayanan dengan lisan dicoba oleh petugas bidang ikatan warga, bidang layanan data serta bidang-bidang lain yang memberikan uraian ataupun penjelasan kepada seluruh jemaah haji yang membutuhkan bantuan. Syarat-syarat yang wajib didapati buat jemaah haji merupakan menguasai benar masalah yang tercantum dalam tugasnya selama melakukan ibadah nanti baik di tanah air hingga ke kota Mekkah.

### **2. Pelayanan tulisan**

Pelayanan tulisan merupakan pelayanan dengan lewat tulisan, pelayanan ini sangat berfungsi pada masa globalisasi semacamnya. Saat ini, pelayanan lewat tulisan lumayan bisa memuaskan para jemaah untuk melakukan pelayanan jarak jauh sebab aspek pembayaran dan sistem tempuh jarak yang tidak memungkinkan mereka harus mendatangi langsung kantor kementerian agama. Awal pelayanan tertulis yang dimaksudkan disini yaitu berbentuk petunjuk melalui aplikasi Haji Pintar, buku pedoman selama riwayat mengikuti perjalanan ibadah haji dan umrah, data serta sejenisnya diajukan kepada para jemaah yang membutuhkan pelayanan.

### **3. Pelayanan perbuatan**

Pelayanan perbuatan ini membutuhkan aspek kemampuan serta keahlian petugas, sebab hendak sangat memastikan terhadap hasil perbuatan ataupun pekerjaan yang

diterima atas jasa dari sistem pelayanan kepada para jemaah haji, seperti halnya perolehan pelayanan dalam wujud perbuatan ataupun hasil perbuatan, bukan hanya uraian serta kesanggupan secara lisan. Dalam perihal ini aspek kecepatan dalam pelayanan pengerjaan jadi idaman setia orang diringi dengan mutu yang mencukupi atas pelayanan yang dengan puas diterima oleh para jemaah haji.

Sebagaimana informasi dan data yang telah peneliti peroleh dari kementerian agama kabupaten banyuasin, dimana dalam sistem pelayanan penyelenggaraan ibadah haji Kementerian Agama meliputi kegiatan di Tanah Air hingga ke Tanah Sudi dan Pemulangan ke Tanah Air lagi. Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji oleh Kementerian Agama setiap tahunnya dimulai dari:

- 1) Pendaftaran,
- 2) Pelunasan biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH),
- 3) Pembuatan Paspor haji
- 4) Bimbingan manasik haji,
- 5) Calon jemaah haji menunggu surat panggilan,
- 6) Pemberangkatan dan Pemulangan.

#### 4. Pembinaan Haji

Hasil observasi membenarkan bahwa aplikasi haji mobile sekarang dibuat menjadi lebih terbaru dan mempermudah masyarakat mendapatkan informasi terkait manasik haji dan umrah yaitu dikenal dengan haji pintar. Karena penggunaan aplikasi haji pintar, merupakan pengembangan dari aplikasi haji pintar sebelumnya. (Observasi di Kementerian Agama Musi Banyuasin, 2024)

Sosialisasi yang diterapkan melalui aplikasi Haji Pintar menjadi analisis terperinci bagi peneliti dimana ada tiga kebijakan terkait pembinaan haji untuk tahun 2024 ke tahun depan, antara lain meliputi pemberian pembinaan ibadah haji (manasik) kepada jemaah haji, pembinaan kesehatan jemaah sebelum, selama dan setelah melaksanakan ibadah haji, serta melaksanakan pembinaan kesehatan jemaah haji oleh Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang kesehatan. Kemudian pada totalitas jemaah haji terkait Istithaah kesehatan.

#### 5. Layanan dalam negeri

Fitur baru dalam haji pintar ini dapat dimanfaatkan, yaitu *pertama*, terintegrasi dalam sistem komputerisasi haji terpadu (siskohat) secara online dan real time, untuk mengetahui data jemaah haji melalui aplikasi ini, maka diperlukan log in dengan input data jemaah serta nomor porsi. *Kedua*, fitur baru pada haji pintar 2 dapat mengecek keberangkatan berdasarkan porsi, dengan hanya memasuki nomor porsi, jemaah dapat mengetahui waktu keberangkatan berdasarkan nomor porsi, bilamana ada perubahan waktu keberangkatan, maka perubahan ini dapat diketahui secara online dari realtime, dikarenakan aplikasi haji pintar ini terintegrasi dengan Siskohat. *Ketiga*, preview akomodasi, dalam aplikasi haji pintar dapat diketahui wilayah, foto hotel, nomor hotel serta fasilitas hotel lainnya. *Keempat*, adalah tracking dengan aplikasi haji pintar keluarga yang ada di Tanah Air dapat mengetahui porsi keluarganya yang sedang menunaikan ibadah haji di Arab Saudi atau sedang bertugas melayani jemaah di Arab Saudi, demikian juga keberangkatan jemaah dapat dipantau oleh petugas lewat website. (Observasi di Kementerian Agama Musi Banyuasin, 2024).

#### 6. Layanan luar negeri

Kementerian Agama Musi Banyuasin sebagai *leading sector* berbagai kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan beragama di masyarakat salah satunya yakni

penyelenggaraan ibadah haji. Sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama bahwa Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) merupakan unit kerja di Kementerian Agama yang bertugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan serta standarisasi teknis dalam penyelenggaraan ibadah haji. (<https://kemenag.go.id/nasional/kilas-balik>, 2022).

## 7. Umrah dan haji khusus

Aplikasi *mobile* untuk manajemen perjalanan telah menjadi sahabat setia para jemaah. Dengan menggunakan aplikasi khusus untuk umrah dan haji khusus para jemaah bisa mudah mengatur jadwal perjalanan, memantau status visa dan dokumentasi lainnya, serta mendapatkan pemberitaan penting terkait perjalanan mereka. Fitur-fitur seperti peta interaktif, panduan doa, dan informasi cuaca juga sering disertakan dalam aplikasi tersebut, membuat pengalaman ibadah semakin terorganisir dan nyaman. (Observasi di Kementerian Agama Musi Banyuasin, 2024).

## 8. Informasi jemaah haji

Berdasarkan pengamatan, pada aplikasi haji pintar terdapat beberapa menu yang menyajikan informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji seperti pembinaan haji, layanan dalam negeri, layanan luar negeri, umrah dan haji, layanan dalam haji, keuangan haji, tutorial video, hak dan kewajiban jemaah haji, berita dan pengumuman. Selain itu, berdasarkan pengamatan pada *google playstore* bahwa aplikasi ini telah diunduh dari seratus ribu kali.

## 9. Keuangan haji

Pembayaran terkait perjalanan haji dan umrah mungkin memerlukan proses yang rumit dan waktu yang lama. Namun sekarang, dengan kemajuan teknologi pembayaran seperti dompet digital dan pembayaran online, proses pembayaran menjadi lebih cepat, mudah dan aman. Para jemaah dapat melakukan pembayaran dengan hanya beberapa kali klik, tanpa perlu repot membawa uang tunai atau melakukan transfer bank konvensional. Tidak hanya itu dalam sistem keuangan haji memastikan pemberian layanan informasi BPIH dan layanan informasi daftar BPJS serta informasi daftar BPS Bipih. (Observasi di Kementerian Agama Musi Banyuasin, 2024).

## 10. Video tutorial

Peneliti mengikuti langkah proses penggunaan aplikasi haji pintar yang dimana melalui aplikasi ini jemaah bisa mengakses informasi seputar jadwal penerbangan, layanan transportasi darat, rute jemaah haji, akomodasi Makkah dan Madinah, katering Makkah dan Madinah serta di Arafah Mina, informasi keseharian, sms center, video manasik haji, posisi jemaah dan petugas, dan informasi penting lainnya. Terkait video tutorial biasanya jemaah akan berlatih secara virtual dirumah ketika melakukan manasik haji, melaksanakan proses- proses kunjungan dan melakukan pendaftaran haji serta lain sebagainya. Dengan mengikuti tutorial video aplikasi haji *mobile* (haji pintar) saat ini jemaah dapat mengecek keberangkatan berdasarkan porsi, dengan hanya memasukkan nomor porsi, jemaah dapat mengetahui waktu keberangkatan berdasarkan nomor tersebut, bilamana perubahan waktu keberangkatan, maka perubahan ini dapat diketahui secara online dan real time, karena aplikasi ini terintegrasi dengan SSKOHAT.

## 11. Hak dan kewajiban jemaah haji

Hasil informasi yang diperoleh dari Bapak H. Muhammad Albarr, Lc.,M.HI selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyampaikan bahwa hak dan kewajiban jemaah haji yang baka diperoleh, baik di tanah air dan ditanah suci biasanya (1) bimbingan ibadah dan manasik haji, (2) pengelompokkan dalam terbang (kloter) yang disusun dengan memperhatikan hubungan kekerabatan, wilayah tempat tinggal dan lainnya. (3) akomodasi selama maksimal 24 jam di asrama haji embarkasi menjelang keberangkatan ke Arab Saudi termasuk, Paspor Haji yang telah divisa, Gelang Identitas Jemaah, Living Cost, bimbingan ibadah dan manasik haji. (4) transportasi Indonesia – Arab pergi-pulang\ (5) pelayanan kesehatan dan untuk perawatan jemaah haji sakit. (Informan1, 2024).

## 12. Berita dan pengumuman

Setiap jemaah haji atau masyarakat membutuhkan sumber informasi yang dapat dipercaya dan mempermudah proses keberangkatan atau pelatihan selama para jemaah atau masyarakat yang ingin mengetahui secara rinci mengenai penyelenggaraan ibadah haji baik di tanah suci maupun ditanah air. Pengumuman keberangkatan, informasi pendaftaran dan fasilitas yang akan diterima tentunya merupakan hal yang sangat penting diketahui oleh masyarakat atau calon jemaah haji, sehingga tidak ada kesalahpahaman dan kekeliruan dikemudian hari dalam mengkategorikan setiap kepengurusan keberangkatan ibadah haji bagi seluruh jemaah nantinya. (Observasi di Kementerian Agama Musi Banyuasin, 2024).

## 13. Menu cepat

Pada Kementerian Agama Musi Banyuasin mengutamakan kesigapan dalam melayani sehingga diwujudkan penggunaan aplikasi haji pintar sebagai menu baru yang menjadi sarana menu cepat, praktis, singkat dan bisa di pelajari dimana saja dan kapan saja, yang tidak mengharuskan jemaah datang langsung ke kantor Kementerian Agama Musi Banyuasin. Hal ini tentunya sangat membantu sekali sehingga keterbatasan waktu dan usia tidak menjadi faktor penghambat dalam menyelenggarakan dan mengikuti setiap prosedur yang akan dijalani selama mempersiapkan diri beribadah ke tanah suci Mekkah. (Observasi di Kementerian Agama Musi Banyuasin, 2024).

## 14. Sosialisasi Aplikasi Haji Pintar

Sosialisasi merupakan bentuk strategi yang digunakan dalam mewujudkan dari fungsi sebuah pelaksanaan ibadah haji khususnya. Sosialisasi merupakan tindakan yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Pada Kantor Kementerian Agama Musi Banyuasin melakukan sosialisasi dengan berbagai macam cara, seperti syiar virtual melalui aplikasi haji pintar, kerjasama dalam sistem pelayanan baik secara langsung maupun online, dan kemudahan, memberikan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. (Observasi di Kementerian Agama Musi Banyuasin, 2024).

## 15. Deskripsi Aplikasi Haji Pintar

Kementerian Agama menghadirkan kembali layanan berbasis digital pada musim haji tahun ini. Versi terbaru aplikasi Haji Pintar kini sudah ada dan bisa didownload di *Google Play Store*. Aplikasi ini menggunakan ikon gambar Kabah dengan tulisan "HAJI PINTAR". Aplikasi ini juga menyediakan fitur pengaduan bagi jemaah yang berangkat tahun ini. Jemaah haji dapat menyampaikan persoalan yang didapati selama menjalankan ibadah haji dengan akses login menggunakan nomor paspornya. layanan memberikan

kemudahan kepada jemaah dalam mengakses beragam informasi seputar ibadah haji sejak tahun 2018. (<https://kemenag.go.id/nasional/kilas-balik>, 2022).

## 16. Sarana Sosialisasi Haji Pintar

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Banyuasin (Kemenag MUBA) pada 19 Desember 2021 lalu telah memiliki Fasilitas Mobil Layanan Haji dan Umroh. Kankemenag MUBA mendapatkan bantuan dari Kementerian Agama Republik Indonesia berupa mobil pelayanan Haji dan Umroh Mobile. Seperti pada gambar berikut:

**Gambar 1. Seksi PHU saat menggunakan Mobil Layanan Haji dan Umroh sebagai sarana sosialisasi Aplikasi Haji Pintar**



Sumber: Dokumentasi pribadi peneliti, (2024)

## 17. Layanan Haji

Sistem informasi komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) adalah sistem aplikasi untuk mengelolah seluruh data perhajian yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Siskohat ini juga sebagai alat bantu dalam kegiatan pengolahan data yang dilakukan secara manual. Data diolah dengan menggunakan komputer yang sudah diprogramkan sebelumnya, pengolahan data ini di mulai dengan perekaman data hingga pada pencetakan laporan.

## 18. Media sosial yang digunakan untuk mengsosialisasikan aplikasi Haji Pintar

Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah menghadirkan kembali layanan berbasis digital pada musim haji 2018 (1439 H). Versi terbaru aplikasi Haji Pintar kini sudah ada dan bisa di unduh di *Google Play Store*. Perlu diketahui bila aplikasi yang telah dikembangkan sejak 2015 ini menggunakan ikon gambar Kabah dengan tulisan "HAJI PINTAR".

## 19. Pemberitaan Seputar Aplikasi Haji Pintar

Pemerintah memiliki alasan dalam membuat pelayanan haji mobile melalui aplikasi haji pintar. Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama dalam pelayanan kepada jemaah haji. Inovasi itu berupa aplikasi mobile HajiPintar. Dengan aplikasi ini, calon jemaah kini dapat mendaftar haji secara online. Aplikasi ini dirilis oleh Menag bersamaan dengan pembukaan Rapat Kerja Nasional (Rakernas) Program

Penyelenggaraan Haji dan Umrah. mengapresiasi, bisa *me-launching* pendaftaran haji secara elektronik. (<https://kemenag.go.id/nasional/kilas-balik>, 2022).

## 20. Travel Agen sebagai Alternatif Mensosialisasikan Aplikasi Haji Pintar

Kementerian Agama Musi Banyuasin menyelenggarakan rapat persiapan rapat bimbingan manasik online. Pembelajaran dan sosialisasi Manasik Haji ini dimaksudkan sebagai alternatif pembelajaran yang diberikan kepada Jemaah haji dalam kondisi sulit pandemic pada saat itu hingga sekarang. Pola ini menggantikan pembelajaran dan sosialisasi Manasik tatap muka dan pembelajaran kelas massal yang selama. Dengan mensosialisasikan penggunaan aplikasi Haji Pintar dikarenakan ada empat tujuan dari pelaksanaan bimbingan manasik online tersebut yakni, Mewujudkan jemaah haji yang mengerti dan memahami Manasik dan Kebijakan Penyelenggaraan Ibadah Haji, Menjadikan Bimsik online, via media elektronik, download konten manasik. (<https://kemenag.go.id/nasional/kilas-balik>, 2022)

## Pembahasan

### 1. Upaya Meningkatkan Pelayanan Pelaksanaan Haji Melalui Sosialisasi Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Banyuasin

Membahas mengenai sosialisasi pelayanan jemaah haji dapat diuraikan ringkas rincian dari hasil penelitian sebelumnya dirangkum dalam kategori aspek sebagai berikut menurut peneliti, yaitu:

#### 4.1.1 Tahap Persiapan (*Preparatory Stage*) dan siap bertindak (*game stage*)

Pada tahap persiapan ini upaya untuk meningkatkan pelayanan haji melalui asosiasi aplikasi haji pintar dikaitkan dengan beberapa hal yang sudah dirangkum oleh peneliti, sebagaimana hal ini berkaitan dengan George Herbert Mead yaitu mempersiapkan terlebih dahulu rancangan untuk melakukan suatu kegiatan dengan pemanfaatan teknologi sebagai saluran komunikasi dalam mencapai suatu hal yang ingin dijadikan fokus pencapaian hasil kegiatan yang lebih maksimal seperti halnya mendapatkan pelayanan haji dan umrah melalui sebuah aplikasi yang menggunakan pemanfaatan era digital.

### 2. Pelaksanaan Pelayanan Ibadah Haji

Sistem pelayanan secara online maupun langsung menjadi alat ukur dalam mencapai wujud fasilitas pelayanan, ketanggapan dalam melayani, jaminan untuk meningkatkan kepuasan. Fasilitas yang diperoleh oleh jemaah memang sangat penting dalam melaksanakan pelayanan karena akan bersinggungan dengan kemudahan pelayanan untuk mengakses pelayanan. Sarana dan prasarana berguna untuk menunjang terlaksananya pelayanan dalam sebuah organisasi atau lembaga publik melalui sistem menu cepat aplikasi. Bukan hanya memudahkan pelayanan namun juga mempercepat proses berjalannya suatu pelayanan. Terkait dengan sarana di Kementerian Agama Kabupaten Banyuasin saat ini sudah dirasakan oleh calon jemaah memadai dan melengkapi kebutuhan atas permintaan para calon jemaah haji maupun jemaah haji.

Fasilitas teknologi yang canggih saat ini dari Kementerian Agama Kabupaten Banyuasin menjadi fasilitas penunjang, sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) diterapkan dalam melayani calon jemaah haji maupun jemaah haji untuk memperkuat penjagaan data secara aman dan rinci. Fungsi dari sarana dan prasarana dari Kementerian Agama yang difasilitasi kepada seluruh calon jemaah atau jemaah haji adalah untuk mencapai suatu proses atau hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana organisasi.

Tujuan utama dari adanya sarana dan fasilitas pelayanan online maupun secara langsung yang diberikan dari petugas Kementerian Agama Kabupaten Banyuasin adalah untuk menciptakan kenyamanan, menjamin kepuasan, mempercepat proses kerja, memudahkan

kerja organisasi dan dapat meningkatkan produktifitas serta memungkinkan mendapatkan hasil yang maksimal. Kualitas pelayanan yang berdasarkan wujud ini merupakan bentuk pelayanan yang nyata dapat memberikan apresiasi, meningkatkan gambaran organisasi yang positif dari inti pelayanan dan merupakan suatu penilaian untuk menentukan kemampuan dari pengembangan pelayanan.

### 3. Tahap Meniru (*Play Stage*)

Tahap meniru dalam hal pelayanan yang diberikan berupa pemahaman ilmu pengetahuan dan jaminan pembelajaran yang lebih efektif akan diperoleh oleh seluruh jemaah haji dikarenakan tujuan awal dalam kegiatan ibadah yaitu meniru hal yang positif yang telah diterapkan berupa manasik haji, agar para jemaah tidak menjadi kakuh dan sudah mengetahui sedikit banyaknya tentang pelaksanaan kegiatan yang akan dilaksanakan selama menjalankan ibadah. Tahap meniru (*Play Stage*) berkaitan dengan teori George Herbert Mead.

Jaminan yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan adalah kemampuan dari fasilitas aplikasi Haji Pintar yang disediakan atas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Banyuasin adalah kemampuan dari penyelenggara dalam memberikan jaminan baik dari ketepatan waktu, biaya, lagalitas, serta kepastian dalam proses pelayanan, jaminan dirasa sangat penting dalam membangun suatu keyakinan dan rasa kepercayaan antara pemberi pelayanan maupun penyelenggara. Jaminan yang diberikan dari Kementerian Agama Kabupaten Banyuasin terhadap calon ibadah haji yakni, Jaminan pengetahuan /keilmuan.

Jaminan keilmuan yang dilakukan dengan memberikan bimbingan manasik haji kepada calon jemaah haji. Peraturan tentang pembinaan ibadah haji ini mengacu pada undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah agar terwujudnya calon jemaah haji yang mandiri atau kemampuan calon jemaah dalam memahami tata cara ibadah haji. Bimbingan manasik haji dilakukan sebanyak delapan kali pertemuan yaitu enam kali ditingkat kecamatan dan dua kali ditingkat kabupaten.

Bimbingan manasik haji merupakan pelatihan tata cara pelaksanaan ibadah haji dari rangkaian awal sampai akhir pelaksanaan ibadah. Jaminan keilmuan ini untuk meningkatkan kompetensi calon jemaah haji baik yang sudah pernah mendapatkannya dalam artian pemberangkatan yang kedua kalinya maupun bagi calon jemaah haji untuk pertama kalinya.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas negara untuk memastikan wah warganya dalam beragam terpenuhi. Karena kegiatannya yang melibatkan pihak dan pelaksanaannya membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga pemerintah wajib mempunyai aturan dalam hal ini. Undang-undang nomor 13 Tahun 2008 mengamanatkan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, dan hal-hal lain seperti akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan segala sesuatu yang diperlukan oleh jemaah haji. Pelayanan menjadi bahan kajian terpenting karena berkaitan dengan proses pendaftaran, pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji ke Indonesia. Untuk mempermudah proses melengkapi pemberkasan atas pelayanan jemaah haji tentunya membutuhkan aplikasi Haji Pintar *mobile* sebagai menu cepat, yang selanjutnya data verifikasi akan dilengkapi sendiri oleh petugas pelayanan.

### 4. Tahap penerima norma kolektif (*Generalizing Stage*)

Dalam tahap ini jemaah akan bertenggang rasa untuk mencapai dan mengikuti peraturan yang diterapkan dari pelayanan ibadah haji, sebagai jemaah yang mematuhi peraturan dan taat akan norma-norma yang berlaku tentunya para jemaah tidak akan

melakukan tindakan diluar batas ketentuan peraturan yang telah dipersiapkan karena pada dasarnya tujuan para jemaah yaitu diberikan pelayanan, kemudahan dan pencapaian ibadah yang maksimal. Maka dari itu penerimaan norma yang kolektif bisa menjamin pelayanan adminstrasi dilakukan dengan cepat dan tidak terjadi kesalahan berkas adminstrasi lainnya. Hal ini berkaitan dengan teori George Herbert Mead, seperti halnya jaminan adminstrasi yang disebutkan yaitu, Jaminan administrasi.

Jaminan administrasi yang berkaitan dengan ketepatan waktu dan keamanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada calon jemaah haji sesaat setelah pendaftaran diri dengan ketentuan telah memenuhi syarat secara lengkap. Dengan kelengkapan syarat akan mempermudah dalam pengelolaan data untuk mendapatkan prosesi keberangkatan haji dan tentunya jaminan tersebut tidak akan hilang. Keamanan administrasi juga menjadi jaminan yang tidak tertinggal seperti jaminan penyelamatan uang jemaah yang sekiranya jika calon jemaah meninggal di tanah air atau mengundurkan diri karena alasan atau pembatalan dengan alasan lainnya.

Teori Mead menjadi penghubung antara pengelola aplikasi pelayanan ibadah haji dengan calon jemaah atau masyarakat yang sering kali tidak dapat dipisahkan dengan penggunaan smarphone dan internet yang dapat mempermudah kepentingan kebutuhan. Pemanfaatan teknologi dapat menjadi saluran komunikasi atau mampu menyesuaikan masyarakat dan khalayak dalam bersosialisasi. Seperti halnya dimulai dengan persiapan (*Preparatory Stage*), meniru (*Play Stage*), siap bertindak (*Game Stage*) dan penerimaan norma sebagai peraturan tata terbit ibadah haji (*Generalizing Stage*). (Widjaja, 2018).

## 5. Keberhasilan pelayanan ibadah haji menggunakan aplikasi Haji Pintar

Keberhasilan pelayanan ibadah haji terpadu satu atap di Kementerian Agama Kabupaten Banyuasin saat ini, antara lain:

### a. Sosialisasi yang efektif dilakukan di Kabupaten Banyuasin

Sosialisasi yang efektif digunakan melalui aplikasi Haji Pintar atau pelayanan mobil berjalan sehingga memberikan peningkatan pendaftaran yang mulai belajar memahami tata cara pendaftaran ibadah haji. Sehingga persyaratan- persyaratan dasar yang harus dipersiapkan oleh pendaftar bisa dilengkapi secara mandiri hal ini berkaitan dengan teori Albert Banduri yaitu dengan mengevaluasi kemajuan pencapaian tujuan. Pendanaan untuk sosialisasi kepada masyarakat juga cukup baik sehingga pendaftaran ini memberikan kesempatan kepada masyarakat yang ada dipelosot wilayah sekalipun dapat merasakan tata cara pesyaratan keinginan untuk mendaftarkan diri menjadi calon jemaah haji.

Walaupun sebagian besar masyarakat di desa atau pelosok wilayah tidak bisa menggunakan aplikasi Haji Pintar, namun dengan adanya pelayanan sistem keliling melalui penelusuran mobil layanan pendaftaran diri calon jemaah haji bisa dilaksanakan dan calon jemaah akan diberitahukan tata cara dan persyaratan ketika ingin mendaftarkan diri menjadi calon jemaah haji, dan tentunya sistem layanan yang digunakan oleh petugas Kementerian Agama Kabupaten Banyuasin tepat menggunakan aplikasi Haji Pintra, dimana dilaksanakan tata cara perkeknalan pendaftaran ibadah haji ini dibentuk dalam sosialisasi.

Sosialisasi dalam penggunaan aplikasi Haji *Mobile* memberikan penjelasan mengenai tahap persiapan dari pelayanan ibadah haji, tahap meniru dilalui dengan penggunaan aplikasi *Haji Mobile*, tahap siap bertindak dimana dalam menggunakan pelayanan aplikasi kebutuhan jemaah akan dituangkan atas permintaan yang telah ditetapkan pada aplikasi *Haji Moblie* lalu tim kepengurusan ibadah akan dengan mudah melakukan tindakan-tindakan yang sesuai dengan keinginan Jemaah serta tahap penerimaan normal kolektif dari aplikasi *Haji Mobile*.

Sosialisasi dilakukan membentuk apresiasi masyarakat dalam memperkenalkan sistem pelayanan akses termudah dan terpercaya sebagai aplikasi penyelenggaraan ibadah haji maupun umrah. Masyarakat diperuntukan untuk memahami dan memperoleh pembelajaran baru dengan kecanggihan teknologi dan dimasa digital saat ini, agar semua sistem komunikasi dalam berjalan lancar dan tidak membutuhkan waktu yang lama.

**b. Sumber daya manusia yang dipersiapkan langsung dari Kementerian Agama Kabupaten Banyuasin.**

Petugas pelayanan sebagai sumber daya manusia yang dipersiapkan dari Kementerian Agama Kabupaten Banyuasin untuk melayani pendaftaran ibadah haji dianggap sangat memadai dan mendukung, sehingga jika kondisi pendafatran sudah ramai tentunya semua petugas bergerak memberikan pelayanan kepada masing- masing calon jemaah haji, agar tidak adanya penjedahan layanan atau mengalihkan fokus jemaah kepada hal lainnya. Terkadang terdapat calon jemaah yang memang sudah siap melakukan pendanaan dan sistem pelayanan bank walaupun dalam kondisi ramai tetap memberikan kemudahan kepada calon jemaah haji sehingga tidak diharuskan kepada calon jemaah haji menunggu terlalu lama.

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti membahas mengenai sosialisasi penggunaan haji *mobile* dari Kantor Kementerian Agama Musi Banyuasin tentunya sangat bermanfaat karena keefektifan komunikasi digitalisasi, dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, terutama terkait pelayanan haji dan umrah. Penggunaan digitalisasi tentunya akan memudahkan dalam menyampaikan segala bentuk informasi mengenai ibadah haji. Selain itu, dapat dijadikan sebagai upaya untuk menjaga keamanan dengan cara merekam dan menyimpan secara aman setiap detail tutor video yang diakses melalui aplikasi haji *mobile* tersebut. Karena pada dasarnya haji merupakan salah satu bagian dari pondasi agama dengan urutan kelima dalam rukun Islam. Ibadah ini merupakan wujud ketaatan seseorang hamba kepada Allah SWT yang Maha Menciptakan seluruh alam.

Dalam hal ini, Allah SWT menyeru umat manusia untuk menunaikan ibadah haji. Begitupun dengan penggunaan aplikasi haji *mobile* diselenggarakan dari Kementerian Agama untuk disosialisasikan langsung kepada seluruh masyarakat maupun jemaah haji sebagai bentuk akses termudah segala sistem pelayanan mengenai ibadah haji. Hal ini berhubungan dengan teori G.H Mead lahir di Massachusetts, Mead menemukan bahwa komunikasi akan berjalan dengan efektif jika sosialisasi yang dilakukan berhubungan dan dilakukan dengan baik dalam pemberian pelayanan.

Untuk menunaikan ibadah haji tentunya dibutuhkan berbagai pelayanan, yang meliputi pelayanan dalam negeri maupun diluar negeri. Pelayanan adalah sikap dan cara melayani penerima pelayanan agar mereka merasa puas. Adanya peraturan tersebut menjadi Kemetrian Agama sebagai regulator yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan pelayanan ibadah haji. Secara singkat dapat dikatakan bahwa adanya efektivitas penyelenggaraan haji dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan profesional dan tentunya inovasi. Hal ini berhubungan dengan teori Bandurra dengan membentuk sosial inovasi dalam mempermudah setiap aktivitas yang dibutuhkan seperti melakukan evaluasi kemajuan pencapaian tujuan, pengaturan pikiran dan emosi serta tindakan dalam memberikan pelayanan kemudahan kepada masyarakat. (Bandura A, 2017)

Kemudian penelitian yang telah dilakukan ni sejalan dengan beberpaa penelitian terdahulu yang memiliki persamaan serta perbedaan, sehingga salah satunya dapat peneliti akomodasikan dari penelitian yang telah dilakukan oleh Muhammad Sandi

Lubis, dkk, 2019 berjudul Sistem Informasi Terpadu Haji dan Umrah Berbasis *Mobile*. Persamaan dalam penelitian ini menjelaskan tentang pelaksanaan Ibadah Haji dan Umroh maka akan lebih baik dalam sisi informasi yang *Up to Date* dan memberikan layanan informasi yang memadai sebagai alat komunikasi dan bersosialisasi. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini lebih fokus pada sistem penggunaan aplikasi berbasis *mobile* semata.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Afriani dan Syariful Bahri, 2020 berjudul tentang Peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara dalam Melaksanakan Sistem Informasi dan Kompetensi Haji Terpadu. Persamaan dalam penelitian yaitu adanya tututan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yaitu sesuatu yang sangat butuh pertimbangan. Sedangkan perbedaan sebagai perbandingannya yaitu penelitian yang sedang dilakukan lebih mengutamakan manfaat adanya aplikasi haji pintar/ mobile haji yang sangat mempermudah memberikan informasi seputaran ibadah haji dan umrah pada jemaah di Kementerian Agama Banyuasin.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Upaya Meningkatkan Pelayanan Pelaksanaan Haji melalui Sosialisasi Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Banyuasin telah dilaksanakan. Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Banyuasin sendiri telah melakukan sosialisasi cukup maksimal untuk memperkenalkan Aplikasi Haji Pintar sebagai pelayanan haji mobile kepada masyarakat Musi Banyuasin. Tahapan yang dilakukan oleh seksi PHU tersebut sesuai dengan teori George Herbert Mead dengan tujuan pelayanan pelaksanaan ibadah haji melalui aplikasi Haji Pintar telah memberikan kemudahan mulai dari langkah pendaftaran hingga fasilitas pelayanan yang akan diterima calon jemaah akan mencapai pengetahuan tentang prosedur ibadah haji.

Sementara, untuk hal terkait penyebaran luasan informasi lebih lanjut mengenai penggunaan aplikasi Haji Pintar antar masyarakat lewat penjelasan yang telah di dapat dari seksi PHU melalui sosialisasi langsung maupun tidak langsung memiliki relevansi dengan teori Albert Bandura, dimana masyarakat meniru apa yang staf PHU sosialisasikan untuk kemudian di sampaikan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, penerima informasi dari Staf PHU juga berperan penting dalam upaya peningkatan pelayanan pelaksanaan haji melalui aplikasi haji pintar.

## REFERENSI

- Abdul Rahman. (2019). Peningkatan Mutu Pembinaan Ibadah Haji di Kota Palopo Kerjasama Kementerian Agama dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBHI). Palopo: Institut Agama Islam Negeri.
- Afriani dan Syaiful Bahri. (2020). Peran Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara dalam Melaksanakan Sistem Informasi dan Kompetensi Haji Terpadu. *Asia-Pacific Of Public Policy*, Vol.06 N0.02.
- Amin, Muhammad Asri. (2017). *Tips Sehat Haji dan Umrah*. Jakarta: Pustaka Al Kautsar.
- Annisa Ramadhania, dkk. (2023). Representasi Pesan Edukasi dalam Iklan di Youtube (Studi Semiotik Roland Barthes pada Iklan Kanditioner Pantene). *Medium*, Vol. 11 No. 1 PP.1-13.
- Aziz, Abdul dan Kustini. (2019). *Ibadah haji dalam sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang kehidupan keagamaan.
- Bandura A. (2009). Social Learning Thought Imitation (Dalam M.R. JONES (Ed), Nebraska

- Symposium on Motivation). *Lincoln: Universitas of Nebraska Press*, 21.
- Bandura A. (2017). a Self-Efficacy: Toward a Unifying theory of behavior change. *Psychological Review*, 84.
- Bandura A. (2019). Social Learning Through Imitation. *Nebraska Symposium on Motivation*, vol. 1 No.2.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi. (2018). *Konsumen dan Pelayanan Prima Cetakan I*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ence Sopyan. (2020). Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji terpadu Satu Atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. *Jurnal Analisis Manajemen Pelayanan Ibadah Haji*, Vol. 6 No. 1, Januari - Juni.
- Hasanah. (2019). *Teknik-teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)*. Jakarta: At-Taqaddum.
- Hasibuan, H Malayu S P. (2016). *Manajemen, Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husin, Said Agil. (2018). *Fikih Haji: Penuntun Jemaah Haji Mencapai Haji Mabrur*. Jakarta: Ciputat Press.
- Johar Arifin. (2019). *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah Menuju Kesempurnaan Ibadah sesuai Sunnah Rasulullah SAW*. Yogyakarta: CV. Istana Agency.
- Johar. (2019). *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah Menuju Kesempurnaan Ibadah sesuai Sunnah Rasulullah SAW*. Yogyakarta: CV. Istana Agency.
- Kristanto, V. H. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Lexy J. Moleong. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- M.Nahar Nahrawi. (2018). *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Muhammad Sandi Lubis, dkk. (2019). Sistem Informasi Terpadu Haji dan Umroh Berbasis Mobile. *Jurnal Sistem Informasi*, Vol.6 Maret 2019.
- Muhibuddin Wijaya Laksana. (2023). Analisis Diskrepansi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Haji Pintar. *Khazanah Multidisiplin*, vol. 4 No. 1.
- Muhibuddin Wijaya Laksana. (2023). Analisis Diskrepansi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Haji Pintar. *Jurnal Khazanah Multidisiplin*, Vol.4 No.1.
- Pola-Agen. (Diakses: 2 Januari 2023). [www.html?M=1](http://www.html?M=1), Artikel materi. [Com/2015/12/Sosialisasi-Adalah-Pengertian-Tujuan-Fungsi-Jenis](http://Com/2015/12/Sosialisasi-Adalah-Pengertian-Tujuan-Fungsi-Jenis).
- Rahma Santhi Zinaida, dkk. (2019). Strategi Komunikasi melalui Sosialisasi pada Program Vasektomi di Kota Palembang. *Inovasi*, Vol.10 No. 2.
- Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik. (2019). *Dasar Metodologi Penulisan*. Karanganyar: Literasi Media Publishing.
- Stuart di Lee. (2021). *Digital Imaging: A Partical Handbook*. London: Facet Publishing.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwendra, I Wayan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan*. Bandung: Nilacakra.
- Umi Aquila. (2018). *Panduan Praktis Haji dan Umrah*. Jakarta: Niaga Swadaya. Widjaja. (2018). *Pengantar ilmu komunikasi*. Jakarta: Rieneka Cipta.