

**EFEKTIVITAS PELAYANAN HAJI MENGGUNAKAN
APLIKASI HAJI PINTAR DI PUSAT LAYANAN HAJI DAN
UMRAH TERPADU (PLHUT) KOTA TEGAL**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Manajemen Dakwah



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

**APLIKASI HAJI PINTAR DI PUSAT LAYANAN HAJI DAN
UMRAH TERPADU (PLHUT) KOTA TEGAL**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Manajemen Dakwah



Oleh :

HIKMAH FITRIYANI

NIM. 3620055

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Hikmah Fitriyani
NIM : 3620055
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN HAJI MENGGUNAKAN APLIKASI HAJI PINTAR DI PUSAT LAYANAN HAJI DAN UMRAH TERPADU (PLHUT KOTA TEGAL)”** adalah benar hasil karya penulis berdasarkan hasil penelitian. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pekalongan, 12 November 2024



g Menyatakan,

Hikmah Fitriyani
NIM. 3620055

NOTA PEMBIMBING

Qomariyah, M.S.I

Jalan Bukit Beringin Utara 14 D 307 Ngaliyan Semarang

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Hikmah Fitriyani

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

c.q Ketua Prodi Manajemen /dakwah

di-

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Hikmah Fitriyani

NIM : 3620055

Judul : **EFEKTIVITAS PELAYANAN HAJI MENGGUNAKAN
APLIKASI HAJI PINTAR DI PUSAT LAYANAN HAJI DAN
UMRAH TERPADU (PLHUT) KOTA TEGAL**

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara/i tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 19 November 2024

Pembimbing,



Qomariyah, M.S.I
NIP. 1984072320190320003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
Website: fuad.uingusdur.ac.id | Email : fuad@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri

K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara/i:

Nama : **HIKMAH FITRIYANI**

NIM : **3620055**

Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN HAJI MENGGUNAKAN
APLIKASI HAJI PINTAR DI PUSAT LAYANAN HAJI
DAN UMRAH TERPADU (PLHUT) KOTA TEGAL**

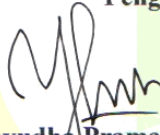
yang telah diujikan pada Hari Senin, 16 Desember 2024 dan dinyatakan **LULUS**
serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial
(S.Sos) dalam Ilmu Manajemen Dakwah.

Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II


Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I
NIP. 197010052003121001


Wirayudha Pramana Bhakti, M.Pd
NIP. 198501132015031003

Pekalongan, 24 Desember 2024

Disahkan Oleh




Prof. Dr. H. Sam'ani, M.Ag
NIP. 197305051999031002

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je

ح	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
غ	Ghain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha

ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أي = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة

ditulis

mar'atun jamīlah

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة

ditulis

fātimah

4. Syaddad (*tasydid*, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا

ditulis

rabbanā

البر

ditulis

al-barr

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rojulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البيدع	ditulis	<i>al-badi'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (^/).

Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

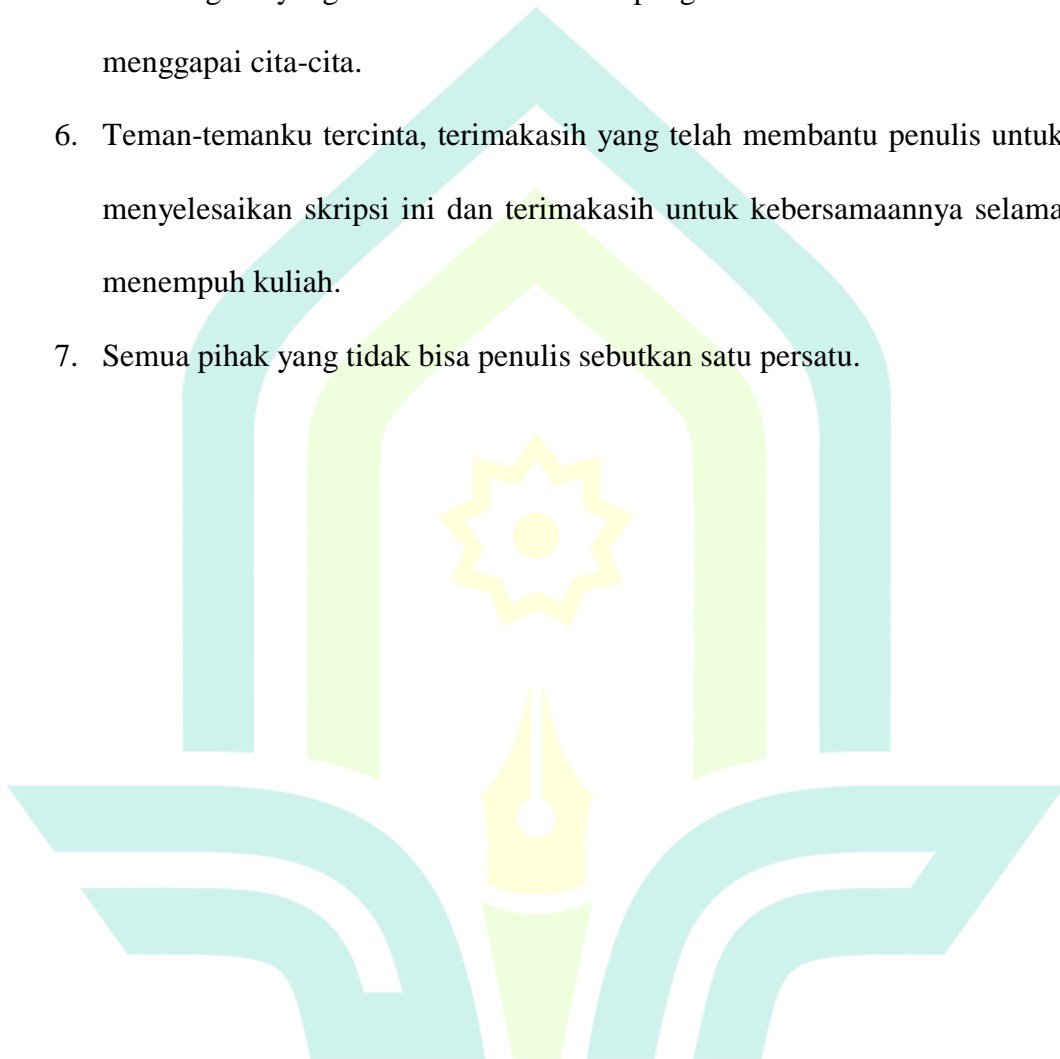
PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberi kekuatan, kesehatan, rezeki, dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Haji Menggunakan Aplikasi Haji Pintar di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kota Tegal)” . Semoga keberhasilan ini menjadi langkah awal untuk meraih cita-cita di masa depan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini telah melalui banyak sekali hambatan dan rintangan, namun berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga akhirnya penulisan ini dapat diselesaikan. Dengan adanya dukungan yang telah memberikan doa tulus serta tak lupa memberikan semangat, dengan segala kerendahan hati dan ketulusan kupersembahkan skripsi kepada :

1. Kedua Orang tua terhebatku, Bapak Suwatno dan Ibu Aisah yang telah menjadi penyemangat, motivasi dan telah memberikan dorongan, moril, materil, cinta, dan kasih sayangnya serta terimakasih atas doa-doanya yang tidak pernah putus dan perjuangannya untuk pendidikan saya selama ini sehingga membuat saya optimis lulus.
2. Adik tercinta Shifa Alfatunnisa, yang telah menjadi penyemangat, motivasi dan selalu menjadi penghibur dikala lelah dan letih.
3. Simbahku Ibu Masitoh terimakasih atas doa-doanya yang tidak pernah putus untuk kesuksesan saya.

4. Teruntuk dosen pembimbing skripsi yakni Ibu Qomariyah M.S.I terimakasih atas segala arahan, masukan dan krtikan dalam penyusunan skripsi ini
5. Keluarga besar Manajemen Dakwah UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan pengalaman serta bekal untuk menggapai cita-cita.
6. Teman-temanku tercinta, terimakasih yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dan terimakasih untuk kebersamaannya selama menempuh kuliah.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.



MOTTO

**“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya
sesudah kesulitan ada kemudahan”**

(QS. Al-Insyirah (94) ayat 5-6)

**“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan
kesanggupannya”**

(QS. Al-Baqarah : 286)



ABSTRAK

Fitriyani, Hikmah (3620055). 2024: Efektivitas Pelayanan Haji Menggunakan Aplikasi Haji Pintar di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kota Tegal. Skripsi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah. Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Peklaongan. Dosen Pembimbing : Qomariyah, M.S.I

Kata kunci : Efektivitas, Pelayanan, Aplikasi Haji Pintar

Ibadah haji ialah ibadah yang selalu menjadi dambaan umat muslim, banyak aspek yang perlu diperhatikan untuk menciptakan ibadah yang nyaman dan khusyu. Selaras dengan hal tersebut kebutuhan jamaah akan pelayanan yang berkualitas dengan waktu yang cepat dan efisien menjadi aspek penting untuk dipenuhi. Hadirnya Aplikasi Haji Pintar menjawab pertanyaan tersebut untuk memudahkan jamaah ataupun pegawai dalam pelayanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana Efektivitas Pelayanan Haji Menggunakan Aplikasi Haji Pintar di PLHUT Kota Tegal serta Apa Saja Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Haji Menggunakan Aplikasi Haji Pintar di PLHUT Kota Tegal. Dari rumusan masalah tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas pelayanan haji Menggunakan Aplikasi Haji Pintar di PLHUT Kota Tegal dan untuk mengetahui yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan haji di PLHUT Kota Tegal.

Metode penelitian yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif berupa data yang berasal dari pihak terkait yang bisa diamati dan menggambarkan fenomena yang terjadi. Teknik pengumpulan data penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berasal dari berbagai sumber.

Penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Haji Menggunakan Aplikasi Haji Pintar di PLHUT kota Tegal menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan dengan efektif. Hal ini berdasarkan atas respon jamaah serta indikator efektivitas yang terpenuhi. Selain itu, adanya pelatihan pegawai yang kompeten dalam memberikan layanan yang berbasis digital menjadi output dasar dalam kekuatan pelayanan. Tantangan utama adanya keterbatasan jumlah sumber daya manusia dalam beberapa kegiatan. Peluang muncul dari hadirnya Haji Pintar dapat meningkatkan efisiensi waktu dan biaya. Sedangkan hadirnya gangguan sistem informasi menjadi kendala yang menimbulkan ancaman dalam pelayanan. Penelitian ini memberikan panduan untuk dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dengan fokus pada perlunya memberikan pelayanan yang baik dan layak untuk memastikan kenyamanan dan kemudahan jamaah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Pelayanan Haji Menggunakan Aplikasi Haji Pintar di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kota Tegal”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak yang tulus membantu penulis dalam menyelesaikan setiap tahapannya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Prof. Dr. H. Sam'ani, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Wirayudha Pramana Bakti, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah

5. Ibu Qomariyah, M.S.I selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan, serta saran yang diberikan kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini
6. Seluruh dosen, staff, dan karyawan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan arahan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
7. Kedua orang tua dan adik tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan
8. Semua pihak yang telah membantu segala hal hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan dan penyempurnaan dimasa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Terima kasih atas segala bantuan dan doa yang telah diberikan

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	v
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	xi
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Kerangka Berfikir	17
G. Metode Penelitian	17
H. Sistematika Penulisan	22
BAB II LANDASAN TEORI	24
A. Efektivitas	24
1. Pengertian Efektivitas	24
2. Pendekatan Efektivitas	25
3. Pengukuran Efektivitas	26
B. Pelayanan	27
1. Pengertian Pelayanan	27
2. Kualitas Layanan	29
3. Standar Kualitas Pelayanan	31
4. Analisis SWOT	33
C. Haji	34
1. Pembinaan	34
2. Pelayanan	34
3. Perlindungan	35
4. Konsumsi	35
5. Prosedur Sistem Pendaftaran Haji	35

6. Kesehatan	36
D. Aplikasi Haji Pintar	37
1. Aplikasi Haji Pintar	37
2. Fitur-Fitur Aplikasi Haji Pintar	38
BAB III HASIL PENELITIAN	43
A. Gambaran Umum PLHUT Kota Tegal	43
1. Profil PLHUT Kota Tegal	43
2. Visi dan Misi	44
3. Tugas dan Fungsi	45
B. Eektivitas Pelayanan Haji Menggunakan Aplikasi Haji Pintar di PLHUT Kota Tegal	47
C. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Haji Menggunakan Aplikasi Haji Pintar	60
BAB IV ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN HAJI MENGGUNAKAN APLIKASI HAJI PINTAR DI PLHUT KOTA TEGAL.....	65
A. Analisis Efektivitas Pelayanan Haji Menggunakan Aplikasi Haji Pintar di PLHUT Kota Tegal	65
B. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat pada Efektivitas Pelayanan Haji Menggunakan Aplikas Haji Pintar	70
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	

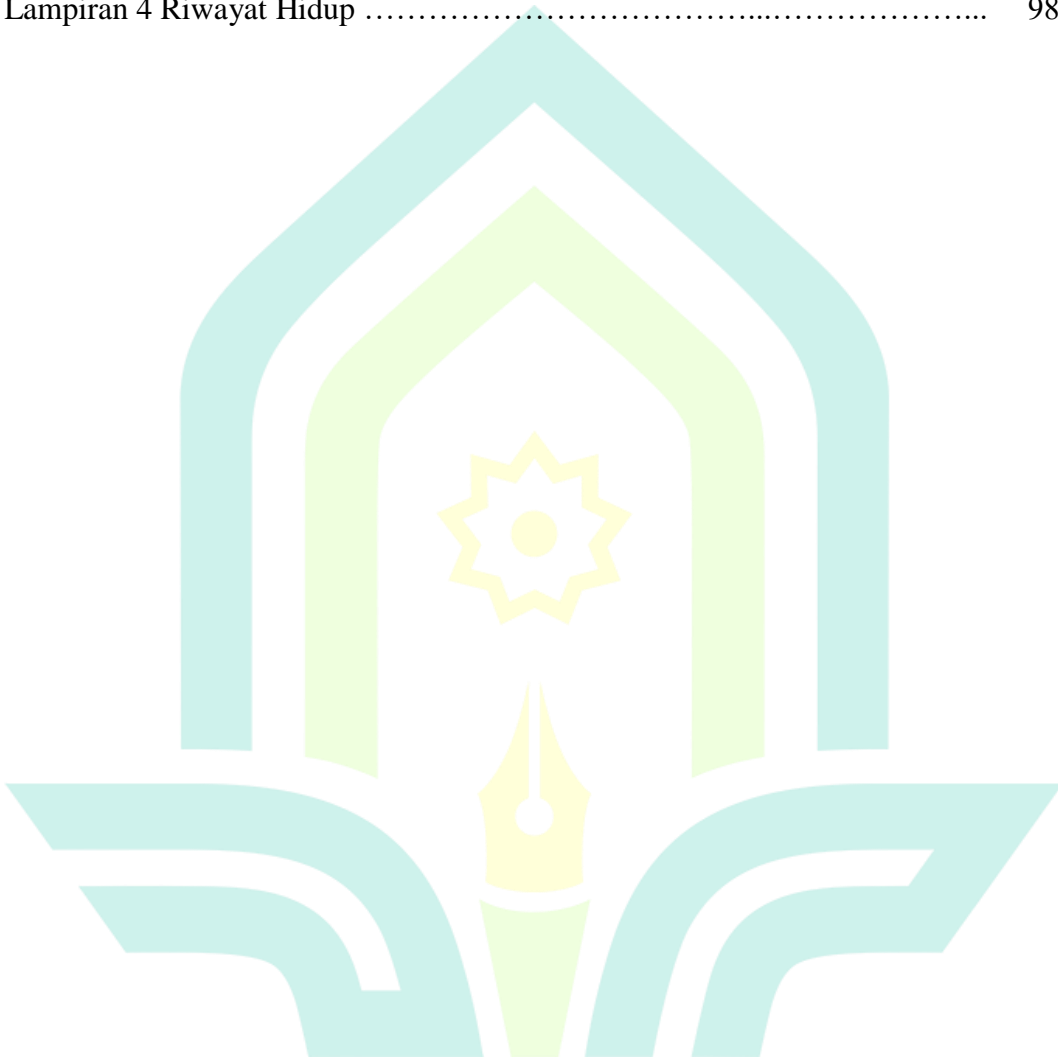
DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Berfikir	16
Bagan 2 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Tegal	45
Bagan 3 Alur Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Observasi dan Wawancara	79
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	82
Lampiran 3 Dokumentasi	97
Lampiran 4 Riwayat Hidup	98



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam pelaksanaannya ibadah haji merupakan tugas nasional yang bersifat massal dengan waktu yang terbatas. Penyelenggaraan ibadah haji membutuhkan manajemen dan sistem yang baik supaya dapat terlaksana dengan tertib dan lancar. Oleh karenanya ibadah haji adalah suatu kegiatan yang sangat krusial sebab memerlukan hadirnya pengelolaan khusus yang mengatur masalah kegiatan haji yang berkaitan dengan pelayanan yang akan diberikan kepada calon jamaah.¹

Sebelum tahun 2008 pendaftaran haji dilakukan ketika mendekati masa pelunasan. Pada saat itu masih menggunakan peraturan Undang Undang Nomor 17 Tahun 1999 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji. Setelah itu, diterapkannya peraturan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji mengganti model pendaftaran haji. Pendaftaran dapat dilakukan kapan saja selama waktu kerja sepanjang tahun, bukan hanya pada saat pelunasan saja.²

Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama pada tahun 2018 merilis aplikasi baru sebagai upaya penerapan inovasi dan pembaruan pelayanan publik, aplikasi tersebut bernama Haji Pintar. Aplikasi

¹ Murdiansyah Herman dkk, “Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah”, Jurnal As Siyasah, Vol. 3, No.1 (Mei, 2018), hlm. 1

² Kemenag RI, “Era Baru Pendaftaran Haji”, <https://kemenag.go.id>. Diakses pada tanggal 19 Desember 2024

ini berfungsi memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi terkait penyelenggaraan haji via smartphone. Didalamnya terdapat beberapa fitur yang dapat diakses atau digunakan diantaranya pendaftaran haji, estimasi keberangkatan haji, jadwal shalat, jadwal penerbangan, kurs rupiah dan lain sebagainya. Aplikasi ini bukan sekadar berisikan panduan atau arahan informasi dalam menunaikan ibadah haji saja, namun lebih dari itu pengembangannya ditargetkan untuk meningkatkan layanan bagi masyarakat termasuk untuk pendaftaran haji³

Ibadah haji dapat berjalan dengan lancar juga harus diimbangi dengan sistem pelayanan yang baik agar jamaah haji merasa puas. Pelayanan yang baik harus mengedepankan kepuasan kepada jamaah dengan mempunyai karyawan yang profesional, adanya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada jamaah dari awal sampai selesai, kemampuan untuk melayani dengan cepat dan tepat, kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, dan memiliki pengetahuan serta dapat memberikan kepercayaan kepada jamaah.⁴

Saat ini berdasarkan peraturan terbaru PMA No 13 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler menetapkan periode baru pendaftaran haji. Tata cara pendaftaran ibadah haji saat ini setelah membayarkan biaya setoran awal dibank selanjutnya calon jamaah dapat memilih tahapan berikutnya untuk mengunjungi Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota

³ Krishantoro, dkk. "Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi," *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 4, no. 2 (2021), hlm. 47.

⁴ Nisya Nainita Simbolon dan Imsar, "Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara", *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 5, No. 3, (2021), hlm. 2

langsung, menggunakan layanan mobil keliling, atau melalui pendaftaran haji elektronik. Dari dua pilihan terakhir tersebut merupakan inovasi Kementerian Agama dalam memudahkan jamaahnya melakukan pendaftaran.⁵

Proses pendaftaran haji yang mudah, murah, cepat, dan terjangkau menjadi tuntutan untuk segera dilakukan. Terutama perbaikan pelayanan pendaftaran agar sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat serta memenuhi prinsip pelayanan yang cepat. Hal ini sebagai wujud nyata program percepatan layanan yang direncanakan oleh Kementerian Agama. Dengan demikian proses pelayanan yang diinginkan dapat tercapai.⁶

Penyempurnaan sistem penyelenggaraan haji oleh pemerintah menekankan pada pelayanan, perlindungan, dan pembinaan agar optimal. Kendala yang muncul karena sistem dan prosedur yang rumit diusahakan semaksimal mungkin untuk diatasi, dan tanggapan dari masyarakat direspon dengan baik.⁷

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan sebelumnya pelayanan jamaah haji di PLHUT Kota Tegal terbilang masih sederhana dan belum terlalu mengikuti perkembangan digital, hal ini tentunya mengalami beberapa kendala seperti pendaftaran dan pengecekan estimasi yang hanya bisa dilakukan langsung ke Kantor. Hal ini tentunya cukup memakan waktu serta tenaga yang lebih sehingga PLHUT Kota Tegal memanfaatkan penggunaan

⁵ “Peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler,” 2021.

⁶ Ahmad Nidjam, “Efektivitas Prosedur Pendaftaran Haji Melalui Rekayasa Ulang Proses Bisnis”, Jurnal Penamas, Vol. 28, No, 3, (2015), hlm. 414

⁷ Chunaini Saleh, “Penyelenggaraan Haji Era Reformasi Analisis Internal Kebijakan Publik Departemen Agama”, (Tangerang : Alvabet, 2008), hlm. 50

aplikasi Haji Pintar yang diupayakan dapat mempermudah pelayanan kepada masyarakat.⁸

Adanya inovasi ini memberikan warna baru pada pendaftaran haji dengan mengurangi dokumen yang dulunya terlalu banyak sekarang agak lebih sedikit. Setidaknya walaupun belum sepenuhnya *paperless*, paling tidak sudah berupaya *less paper*. Inovasi baru ini harus tetap mengedepankan prinsip kemudahan untuk jamaah serta peningkatan pelayanan tanpa mengesampingkan keamanan, akuratan data, dan ketelitian.⁹

Selain itu, dengan adanya perubahan inovasi yang semakin canggih tersebut dalam layanan Aplikasi Haji Pintar juga berpengaruh memberikan kemudahan efisiensi waktu dan tenaga kepada jamaah dan masyarakat dalam hal pengecekan estimasi keberangkatan haji. Layanan pengecekan estimasi keberangkatan haji bisa diakses kapan saja serta dimana saja dengan waktu yang fleksibel hanya dengan cara memasukkan nomor porsi haji pada aplikasi haji pintar yang telah diunduh pada smartphone tanpa harus mendatangi kantor Kementerian Agama setempat.¹⁰

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk membahas persoalan terkait hal baru dalam pelayanan haji dan mengetahui tingkat efektivitas pelayanan yang diberikan PLHUT Kota Tegal

⁸ Observasi, dilakukan di PLHUT Kota Tegal, Februari 2024

⁹ Lulus Sri Wahyuni dan Ika Devi Pramudiana, "Inovasi Pelayanan Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan", Jurnal Soetomo Magister Ilmu Administrasi, Vol. 2, No. 1, (2024), hlm. 164

¹⁰ Kemenag Kalsel, "Cek Estimasi Haji Melalui Pusaka dan Haji Pintar, Kasi PHU Harap Semakin Permudah Jamaah," (2023), <https://hajikalsel.kemenag.go.id/>.. Diakses pada 08 Mei 2024, Pukul 07:29 WIB

dengan judul "Efektivitas Pelayanan Haji menggunakan Aplikasi Haji Pintar di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kota Tegal".

B. Rumusan Masalah

Adapun setelah mengamati latar belakang diatas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan haji menggunakan Aplikasi Haji Pintar di PLHUT Kota Tegal?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan haji menggunakan Aplikasi Haji Pintar di PLHUT Kota Tegal?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari penjelasan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Efektivitas pelayanan haji menggunakan Aplikasi Haji Pintar di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kota Tegal
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada pelayanan haji menggunakan Aplikasi Haji Pintar di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kota Tegal.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan partisipasi ide dan memperluas gagasan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam pengelolaan digital pelayanan haji.
- b. Penelitian ini dapat menjadi referensi khususnya dalam dunia pendidikan bagi peneliti lainnya dan untuk dijadikan rujukan dalam penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, memperbanyak wawasan dan pengalaman dalam melakukan penelitian dan juga hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber ide atau pun sebagai masukan bagi peneliti lain.
- b. Bagi lembaga, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan yang berguna untuk membantu mereka memberikan layanan yang terbaik bagi para calon jamaah haji yang hendak menjadi tamu Allah SWT, khususnya masyarakat sehingga akan lebih mudah dalam melakukan pendaftaran elektronik dan pengecekan estimasi keberangkatan haji tanpa mengesampingkan keamanan dan kenyamanan calon jamaah.
- c. Bagi dunia pustaka, dijadikan sebagai bahan referensi dan partisipasi pemikiran untuk mendukung penelitian selanjutnya serta

memperbanyak literatur dalam ruang lingkup karya-karya penelitian lapangan lainnya

E. Tinjauan Pustaka

1. Kerangka Teori

a. Efektivitas

Efektivitas yaitu suatu keberhasilan dalam menjangkau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas hanyalah membahas mengenai output saja. Jika suatu organisasi sudah berhasil mencapai output yang ditargetkan, itu tandanya organisasi tersebut sudah berlangsung dengan efektif.¹¹

Definisi lain mengatakan bahwa efektivitas yakni pada dasarnya berkaitan dengan tujuan yang dicapai dan tujuan kebijakan. Efektivitas yakni hubungan antara keluaran (output) dengan target atau tujuan yang ingin diraih. Jika proses kegiatan operasional sudah mencapai tujuan serta target akhir kebijakan, maka kegiatan tersebut dianggap efektif.¹²

Efektivitas dari suatu organisasi pemberi layanan juga dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

- a) Faktor Waktu yang mengacu pada ketepatan dan kecepatan pelayanan dari pemberi layanan.

¹¹ Bastian Indra, *Akuntansi Sektor Publik*, ed. Saat Suryadi and Sumiharti Yati (Erlangga, 2005).

¹² Ratna Ekasari, *Model Efektivitas Dana Desa Untuk Menilai Kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi*, ed. Lettucia Meiga, I (Kepanjen: AE Publishing, 2020). hlm. 20

- b) Faktor kecermatan artinya ketelitian pemberi layanan kepada konsumen
- c) Faktor Gaya Pemberi Layanan maksudnya adalah bahwa gaya pemberi layanan dalam memberikan jasa.¹³

b. Pelayanan Haji

Beberapa ahli mendefinisikan pendapatnya mengenai pengertian pelayanan yakni sebagai berikut:

- 1) Menurut AS. Moenir, Pelayanan merupakan sebuah proses dalam memenuhi kebutuhan berdasarkan aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan arti kata lain pelayanan mampu didefinisikan sebagai perbuatan yang dilakukan orang lain serta masing-masing mendapatkan keuntungan yang diinginkan serta memperoleh kepuasan.¹⁴
- 2) Menurut Philip Kotler, menggambarkan pelayanan sebagai suatu kegiatan yang berfaedah yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak untuk pihak lain agar mampu memberikan kepuasan kebutuhan serta keinginan kepemilikan apapun kepada penerimanya.¹⁵
- 3) Menurut Gronross, memberikan pengertian pelayanan secara lebih detail yakni pelayanan merupakan serangkaian kegiatan

¹³ Sondang P. Siagian, " *Manajemen Sumber Daya Manusia*" , (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hlm. 60

¹⁴ AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ke-4, hlm. 17

¹⁵ Philip Kotler, *Marketing Manajemen : Analisis Planning, Implementation and Control*, Eight Edition, New Jersey, (Prentice Hall, 1994), hlm. 445

yang memiliki sifat tak kasat mata yang menyebabkan terjadinya interaksi antara konsumen (pelanggan) dengan petugas atau hal lain yang telah disediakan perusahaan pemberi layanan yang bertujuan untuk memberi solusi dan memecahkan masalah atas problem konsumen (pelanggan).¹⁶

Setiap lembaga selalu menginginkan menjadi yang paling unggul dimata konsumennya, sedangkan konsumen pada hakikatnya menginginkan pelayanan yang terbaik. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik sebagai berikut :

1) Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan seorang konsumen bergantung pada bagaimana pelayanan pegawainya sehingga seorang pegawai harus bersikap sopan, ramah, serta menarik. Lebih dari itu, pegawai juga harus cepat tanggap, mampu membujuk dan mengambil hati konsumen . oleh sebab itu, pegawai harus menjalani pendidikan dan latihan khusus sebelum melayani konsumen sehingga kualitas layanan sesuai dengan standar perusahaan

2) Tersedia sarana dan pra sarana

Konsumen pasti selalu menginginkan pelayanan yang prima, untuk itu sarana dan pra sarana yang lengkap dan nyaman menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan

¹⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pengembangan: Model Konseptual, Penerapan Citizen Character dan Standar Pelayanan Minimal, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), Cet ke 1, hlm. 3

- 3) Bertanggung jawab kepada konsumen dari awal sampai selesai
Artinya pegawai harus mampu berkomitmen melayani pelanggan sampai selesai. Resikonya jika pelanggan tidak dilayani hingga selesai akan memberikan citra buruk bagi perusahaan
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
Ketika memberikan layanan kepada konsumen diharapkan dilakukan berdasarkan prosedur dan sesuai dengan jadwal, dan kehendak konsumen.
- 5) Mampu berkomunikasi
Artinya pegawai harus bisa berkomunikasi kepada tiap konsumen serta mengerti yang diinginkan konsumen. Dalam berkomunikasi pun menggunakan bahasa yang jelas, mudah dipahami dan hindari memakai istilah yang susah dicerna.
- 6) Berusaha memenuhi kebutuhan konsumen
Responsif terhadap sesuatu yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen.¹⁷
Untuk dapat mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan haji dapat diidentifikasi dengan menggunakan teori analisis SWOT yakni :

¹⁷ Kiki Farida Ferine dan Juniarti, "Pelayanan SDM", (Yogyakarta: Selat Media Patners, 2022), cet. Ke-1, hlm. 49-52

- 1) Kekuatan (*Strengths*) terkait hal baik apa yang telah dilakukan oleh lembaga serta sumber daya unik apa yang terdapat didalamnya
- 2) Kelemahan (*Weakness*) terkait hal apa yang memerlukan perbaikan
- 3) Peluang (*Opportunities*) terkait hal apa yang dapat dimanfaatkan sehingga menjadi perubahan yang baik
- 4) Ancaman (*Threats*) terkait apa saja yang menjadi ancaman eksternal yang menjadi penghambat¹⁸

2. Penelitian yang Relevan

Peneliti menemukan beberapa sumber yang relevan terkait dengan judul Efektivitas Pelayanan Haji Menggunakan Aplikasi Haji Pintar di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Tegal (PLHUT Kota Tegal) sebagai berikut:

- a. Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul : “Implementasi Aplikasi Haji Pintar dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor” ditulis oleh Lutfiatunnisa .

Dalam skripsi ini menjelaskan tentang penerapan aplikasi haji pintar dalam pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian

¹⁸ Eliyunus Waruwu, “Manajemen Strategik 4.0 dan Society 5.0 : Mengubah Tantangan Menjadi Peluang”, (Sumedang : Mega PressNusantara, 2024), hlm. 46

Agama Kabupaten Bogor.¹⁹ Persamaan antara kedua penelitian tersebut yakni sama-sama membahas mengenai media digital aplikasi haji pintar dalam pendaftaran haji. Sedangkan perbedaannya skripsi ini berfokus hanya pada penerapan aplikasi haji pintar dalam pelayanan pendaftaran sedangkan penelitian saya berfokus pada efektivitas pelayanan menggunakan aplikasi haji pintar di PLHUT Kota Tegal.

- b. Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul :
“Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) pada Kementerian Agama Republik Indonesia” ditulis oleh Mutmainah .

Dalam skripsi ini menjelaskan tentang penerapan SISKOHAT secara umum dalam pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Pusat.²⁰ Persamaan antara kedua skripsi tersebut yakni sama-sama membahas mengenai penggunaan teknologi digital pada layanan haji. Sedangkan perbedaannya skripsi ini membahas terkait implementasi SISKOHAT dalam pelayanan haji sedangkan saya membahas efektivitas pelayanannya dalam menggunakan aplikasi haji pintar yang terkoneksi langsung dengan SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Kota Tegal.

¹⁹ Lutfiatunnisa, “*Implementasi Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor*” Skripsi Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, (2023).

²⁰ Mutmainah, “*Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Pada Kementrian Agama Republik Indonesia,*” Skripsi, 2011

- c. Jurnal Manajemen Dakwah dengan judul : “ Implementasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Pendaftaran Haji Khusus di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019” ditulis oleh Galuh Dwi Ariana dan Siti Fatimah.

Penelitian tersebut membicarakan mengenai penerapan SISKOHAT khususnya dalam pendaftaran haji khusus di Kantor Wilayah Kemenag Provinsi Jawa Tengah.²¹ Persamaan antara kedua penelitian tersebut yakni kesamaan membahas terkait pada pendaftaran haji. Sedangkan perbedaannya pada penerapan SISKOHAT dan Aplikasi Haji Pintar dan jenis pendaftaran haji khusus dan regular, serta perbedaan lokasi penelitian.

- d. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi dengan judul : “Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi ” ditulis oleh Krishantoro, Diana Prihadini, Aramia Fachira, dan Alfiyani Dewi Rakadita. Dalam penelitian tersebut membahas mengenai keefektifan periode baru pendaftaran haji elektronik melalui aplikasi haji pintar pada Kantor Kemenag Kota Bekasi.²² Persamaan antara kedua penelitian tersebut yakni sama-sama membahas mengenai aplikasi haji pintar. Sedangkan perbedaannya

²¹ Galuh Dwi Ariana and Siti Fatimah, “Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah ...,” *Jurnal MD* 7, no. 1 (2021), <http://ejournal.uin-suka.ac.id/dakwah/JMD/article/viewFile/1989/1421>.

²² Krishantoro et al., “Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi.” *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 4, no. 2 (2021).

penelitian ini membahas mengenai efektivitas pendaftarannya saja sedangkan penelitian saya terkait efektivitas pelayanan secara umum di PLHUT Kota Tegal. Selain itu lokasi penelitian dan teori yang digunakan pun berbeda.

- e. Jurnal Respon Publik dengan judul : “Implementasi SISKOHAT dalam Pelayanan Haji Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Malang” ditulis oleh Eka Prameswari Devi, Afifuddin, dan Suyeno.²³ Persamaan antara kedua penelitian tersebut yakni sama-sama membahas terkait dengan penggunaan teknologi digital dalam pelayanan haji. Sedangkan perbedaannya penelitian tersebut menggunakan SISKOHAT sedangkan penelitian ini menggunakan aplikasi haji pintar. Perbedaan selanjutnya penelitian ini membahas terkait pada penerapan SISKOHAT nya, penelitian saya membahas mengenai keefektifan pelayanan haji menggunakan aplikasi haji pintar.

3. Kerangka Berfikir

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai Efektivitas Pelayanan Haji Menggunakan Aplikasi Haji Pintar di PLHUT Kota Tegal, peneliti membuat suatu kerangka yang terstruktur melalui beberapa tahapan metodologis yang cermat. Pertama-tama peneliti memanfaatkan teori pelayanan sebagai dasar dalam memahami dimensi-

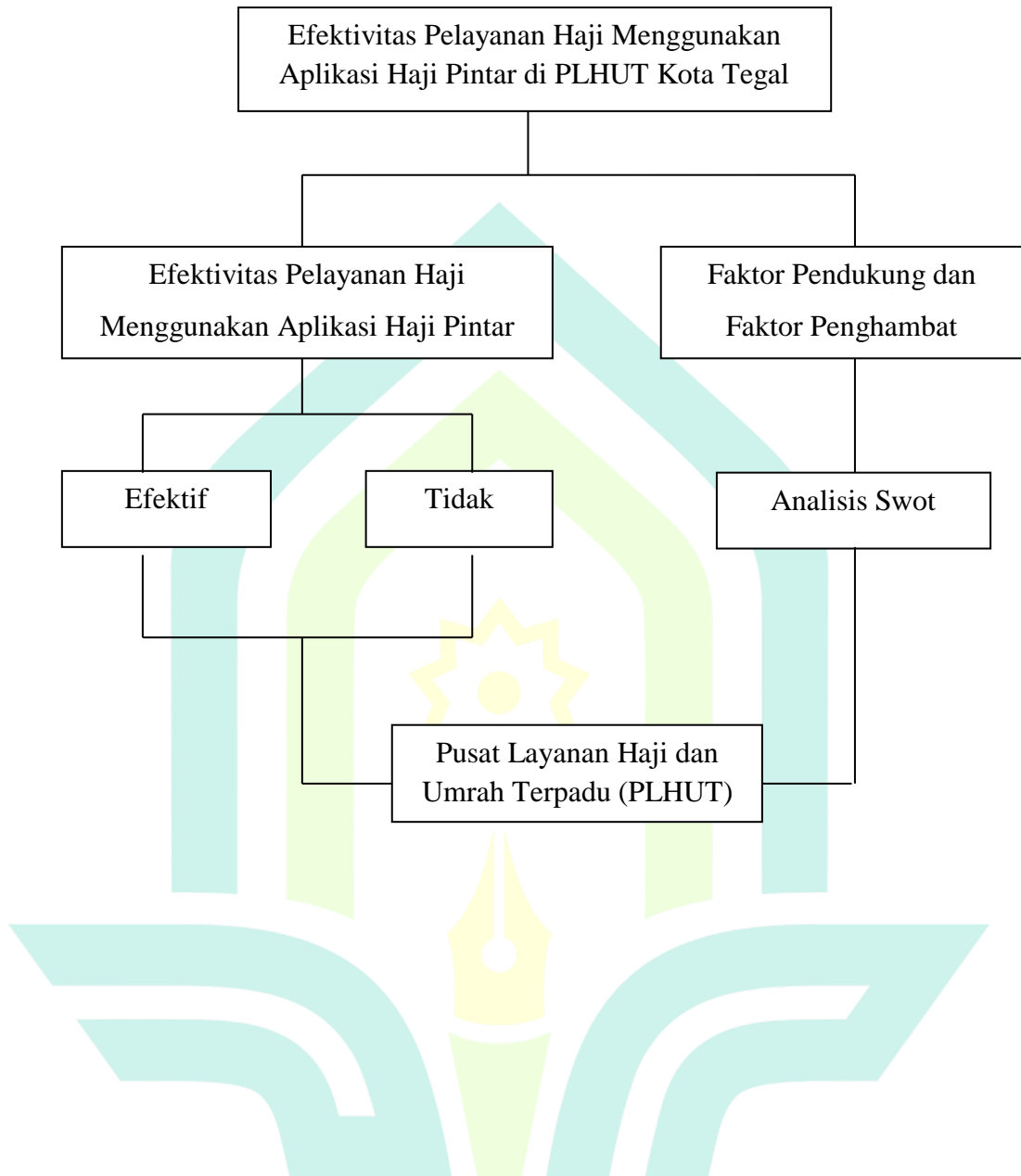
²³ Eka Prameswari, Afifuddin, dan Suyeno, “IMPLEMENTASI SISKOHAT DALAM PELAYANAN HAJI STUDI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MALANG,” Jurnal Respon Publik Vol.15, No. 7 (2023)

dimensi pelayanan yang diberikan PLHUT kota Tegal kepada masyarakat serta memungkinkan mengidentifikasi efektif atau tidaknya proses pelayanan tersebut.

Selanjutnya, penelitian dilakukan melalui serangkaian survey lapangan guna mengumpulkan data dan informasi terkait Efektivitas Pelayanan Haji Menggunakan Aplikasi Haji Pintar. Melalui survey peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih konkret tentang proses dinamika dan permasalahan yang dihadapi oleh pihak terkait dalam pelayanan. Kemudian, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber yang relevan dengan masalah penelitian. Data-data yang diperoleh dipilah serta dianalisis berdasarkan indikator yang telah ditentukan.

Setelah data terkumpul, peneliti melakukan analisis deskriptif kualitatif terhadap informasi yang telah diperoleh. Diterapkan juga pendekatan fenomenologis dengan tujuan untuk menggali informasi dan makna yang muncul berdasar dari pengalaman dan pendapat jamaah dan pegawai di PLHUT Kota Tegal. Berdasarkan analisis tersebut, penulis merangkai kesimpulan yang dapat menggambarkan hasil temuan penelitian serta diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut terkait Efektivitas Pelayanan Haji Menggunakan Aplikasi Haji Pintar di PLHUT Kota Tegal. Adapun dari uraian tersebut dapat digambarkan dengan lebih ringkas dalam bagan sebagai berikut :

Bagan 1.1
Kerangka Berfikir



F. Metode Penelitian

Metode berasal dari kata *Metode* yang memiliki arti cara ataupun langkah yang akurat dalam mengerjakan sesuatu, sedangkan *Logos* yang bermakna ilmu atau pun pengetahuan. Maka metodologi merupakan cara ataupun langkah yang akurat digunakan menggunakan ilmu dan pengetahuan agar mencapai tujuan yang diinginkan. Penelitian adalah prosedur yang ditempuh secara sistematis dengan tujuan untuk mendapatkan solusi dari pertanyaan-pertanyaan yang ada terhadap suatu masalah.²⁴

1. Jenis dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor penelitian kualitatif yaitu sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau serta perbuatan yang dapat diperhatikan dan diarahkan pada latar dan pribadi secara keseluruhan. Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif ketika bertemu serta berinteraksi langsung dengan narasumber sehingga hasil data penelitian yang didapatkan atau diperoleh akan lebih akurat dan rinci karena didapat langsung sesuai kondisi dan keadaan yang sebetulnya.²⁵

²⁴ ANISA PRATIWI, "Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) AL-Ikhwan Bandar Lampung," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 2018, hlm. 21–22.

²⁵ Ulfah Keumala ALmira Dkk, *Ragam Analisis Data Penelitian (Satra, Riset, Dan Pengembangan)*, ed. Wahyuningrum Sri Rizqi (IAIN Madura Press, 2022).

2. Sumber Data Penelitian

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber yang sah dan utama, sehingga data primer wajib dicari melalui informan atau narasumber. Data primer dalam penelitian ini berupa kata ataupun perbuatan yang diperoleh dari wawancara dan observasi yang dilaksanakan secara langsung oleh peneliti kepada narasumber (subjek penelitian). Data utama yang didapatkan ditulis melalui catatan tulisan, perekam audio maupun video serta melalui potret foto.²⁶ Dalam penelitian ini pegawai PLHUT Kota Tegal dan jamaah pengguna aplikasi haji pintar ditunjuk sebagai informan atau narasumber.

b. Sumber Data Sekunder

Data Sekunder disebut sebagai sumber data yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung dari objeknya, akan tetapi melalui sumber lain, baik secara lisan maupun tulisan. Artinya informasi sudah ada sebelumnya dan dikumpulkan oleh peneliti guna sebagai pelengkap data penelitian. Dalam penelitian ini data sekunder berupa data tertulis yang bersumber dari berbagai jurnal ilmiah serta referensi buku terkait. Untuk memperoleh data sekunder ini peneliti mencari sumber-sumber tertulis yang berhubungan dengan permasalahan penelitian yakni Efektivitas Pelayanan Haji Menggunakan Aplikasi Haji Pintar, hal ini

²⁶ Mahfudlah Fajrie, *Budaya Masyarakat Pesisir Wedung Jawa Tengah*, Cetakan Pe (Wonosobo: CV. Mangku Bumi Media, 2016). Hal 47

sangat esensial guna memperkuat dan mempertegas hasil penelitian. Adapun sumber data sekunder yang dibutuhkan berupa foto dan dokumen terkait penelitian yang dilakukan serta informasi dari masyarakat sebagai calon jamaah.²⁷

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini maka diperlukan teknik pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini :

a. Wawancara

Dalam wawancara melibatkan hubungan langsung antara peneliti dengan narasumber. Peneliti memberikan beberapa pertanyaan tertentu kepada narasumber dengan tujuan agar mendapatkan informasi yang diperlukan. Wawancara akan dilaksanakan melalui tatap muka atau melalui online via telepon, WA, atau media komunikasi lainnya. Peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur dalam penelitian ini, hal tersebut karena wawancara dengan model tersebut lebih leluasa, lepas dan tidak terbatas agar pertanyaan yang diajukan dapat berkembang sesuai dengan keperluan penelitian.²⁸

b. Observasi

Melakukan pengamatan dan pencatatan data secara sistematis terhadap peristiwa nyata yang akan diamati dan diteliti. Metode

²⁷ Ahmad, Muhammad Fachrurrazy dkk, "Buku Ajar Metode Penelitian dan Penulisan Hukum", (Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), Cet. Pertama, hlm. 64

²⁸ Faustyana, *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi (Teori Dan Praktek)*, ed. Rudianto, Santoso Puji, and Hajar Siti (UMSU Press, 2023).

observasi sering kali didefinisikan sebagai pengamatan, yakni kegiatan yang memfokuskan dan memusatkan pada objek yang hendak diteliti dengan melibatkan seluruh indera.²⁹

c. Dokumentasi

Membahas mengenai bagaimana cara pengumpulan data yang ditempuh oleh peneliti kualitatif dengan cara mendapatkan dokumen atau catatan yang tersimpan seperti catatan transkrip, buku, dan lainnya yang berkenaan dengan masalah penelitian. Dokumen adalah sebagai pelengkap untuk metode observasi dan wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif.³⁰

4. Teknik Analisis Data

a. Reduksi Data

Reduksi data artinya merangkum, memilih hal yang utama, fokus pada suatu hal paling penting, mencari tema dan polanya kemudian membuang hal yang sekiranya tidak perlu. Dapat dikatakan dalam proses reduksi data ini dilakukan oleh seorang peneliti secara terus menerus selama penelitian agar mendapatkan catatan utama dari data yang didapatkan sebagai hasil dari pencarian data.

Oleh karena itu, tujuan dari adanya reduksi data ini yakni untuk membuat data yang dikumpulkan selama pencarian data di lapangan

²⁹ Fajar Sakti M. Nawa Syarif, *Islam Dan Budaya Dalam Pendidikan Anak*, ed. Guepedia (Malang : Guepedia, 2019), www.guepedia.com.

³⁰ Abdul Rahim dan Zulkarnaen, *Colaborative Governance Model Kolaborasi Antar Stakeholder Dalam Pengelolaan Sungai/Parit Sebagai Batas Daerah Kota Pontianak Dengan Kabupaten Kubu Raya*, ed. Zulkarnaen dan Abdul Rahim (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2022).

menjadi lebih sederhana. Data yang didapatkan terkadang data yang rumit dan tidak ada korelasinya. Maka dengan data seperti itu, peneliti mesti melakukan penyederhanaan data dan menghilangkan data yang tidak berfaedah serta tidak relevan dengan masalah penelitian. Jadi, tujuan penelitian bukan hanya sekadar penyederhanaan data saja melainkan memastikan data yang diolah sesuai dengan rungan lingkup penelitian.³¹

b. Penyajian Data

Dalam tahap ini, data disajikan secara sistematis dan terstruktur sesuai dengan pengelompokan dalam tahap reduksi data. Data tersebut disusun secara sistematis kemudian disampaikan bisa dalam bentuk narasi, bagan, atau hubungan antar kategori sehingga menjadi pijakan awal dalam membangun sebuah pendapat serta guna mengerjakan dalam analisis.³²

c. Penarikan Kesimpulan

Dalam tahap ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik, kejelasan, dan kepastian mengenai permasalahan yang diteliti. Mengartikan dan memutuskan hubungan antar jenis data supaya mampu menjawab problem penelitian.³³

³¹ Urip Sulistiyo, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jambi: PT. Salim Media Indonesia, 2023).

³² Amini dan Nurman Ginting, "Metode Penelitian (Kualitatif, Kuantitatif, PTK, dan R&D)", (Medan: UMSU Press, 2024), Cet. Pertama, hlm. 42

³³ Jogiyanto Hartono, *Metoda Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*, ed. Jogiyanto Hartono (Yogyakarta: Andi Offset, 2018).

G. Sistematika Penulisan

Untuk membuat skripsi ini lebih mudah ditulis, penulis membuat sistematika penulisan yang meliputi lima bab yang terdiri dari beberapa sub pembahasan yang saling berhubungan erat satu sama lain, sistematika penulisan disusun sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan : Bab ini menjadi dasar pembahasan pada bab-bab berikutnya. Bab ini meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori : Bab ini menjelaskan mengenai teori yang relevan dengan penelitian ini. Landasan teori dapat membantu mendeskripsikan permasalahan dengan jelas.

Bab III Gambaran Umum Objek dan Hasil Penelitian : Bab ini membahas gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kota Tegal yang meliputi, profil, visi dan misi, struktur organisasi, uraian tugas dan fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Tegal khususnya seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Efektivitas Pelayanan Haji menggunakan Aplikasi Haji Pintar, Faktor Pendukung dan urip

Penghambat Pelayanan Haji menggunakan Aplikasi Haji Pintar di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Tegal

Bab IV Analisis Hasil Penelitian : Bab ini penulis membahas tentang analisis efektivitas pelayanan haji menggunakan aplikasi haji pintar, analisis

faktor pendukung dan penghambat pelayanan haji menggunakan Aplikasi haji pintar di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Tegal.

Bab V Penutup : Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan akan meringkas jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian ini serta memberikan saran dan kritik yang perlu disampaikan pada Kantor Kementerian Agama Kota Tegal khususnya pada bagian Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan haji di PLHUT Kota Tegal bagus dan efektif karena mempermudah pelayanan dan mempercepat waktu pelayanan. Dilihat dari indikator efektivitas yakni faktor waktu dimana pelayanan lebih cepat, kemudian dari faktor kecermatan menunjukkan dokumen lebih tertata dan tersimpan rapi karena diupload dalam Haji Pintar sehingga memungkinkan dokumen terselip sangat minim.. Kemudian dari segi faktor gaya pemberi layanan bahwa kini gaya komunikasi tidak hanya interaksi secara langsung, akan tetapi melalui Haji Pintar. Walaupun memang ada beberapa aspek yang masih memerlukan peningkatan dan perbaikan terutama dalam hal kuantitas sumber daya yang terbatas.

Penelitian mengenai faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan haji menggunakan Aplikasi Haji Pintar di PLHUT Kota Tegal dapat diketahui beberapa poin. Berdasarkan analisis SWOT menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas, sarana prasarana serta pemberian pelatihan kepada pegawai yang menjadikan berkompeten menunjukkan kekuatan dalam efektivitas pelayanan haji. Namun tantangan muncul dari keterbatasan jumlah pegawai serta keterbatasan kemampuan dari salah satu pegawai yang kurang cekatan dalam mengoperasikan komputer.

Walaupun demikian masalah tersebut dapat ditangani dengan adanya pegawai lain yang mampu mengatasi dan menghandlenya. Peluang hadir karena adanya haji pintar yang dapat meningkatkan efisiensi waktu dan biaya. Ancaman utama datang ketika terjadi maintenance dalam sistem yang mengakibatkan tidak dapat memproses pendaftaran, pembatalan, dan lain sebagainya.

B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Haji Menggunakan Aplikasi Haji Pintar di PLHUT Kota Tegal, beberapa saran yang dapat diberikan diantaranya :

1. Kepada PLHUT Kota Tegal diharapkan untuk tetap menjaga dan mempertahankan kinerja yang dimiliki terutama sikap kepribadian pegawai yang ramah, responsif, dan mengedepankan kepentingan jamaah.
2. Bagi peneliti selanjutnya, bahwa peneliti hanya meneliti sebatas Efektivitas Pelayanan Haji Menggunakan Aplikasi Haji Pintar dan Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Haji. Peneliti berharap untuk peneliti selanjutnya dapat memperluas objek penelitian misalnya terkait pelayanan haji dalam hal kesehatan atau pengelolaan keuangan sehingga didapatkan informasi yang lengkap dan penelitian selanjutnya dapat lebih bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi Muh Yusri dkk. (2021). *“Efektivitas Kepatuhan Terhadap Protokol Kesehatan Covid-19 Pada Pekerja Sektor Informal di Kota Makassar, “* Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia. Cet. Pertama.
- Ahmad, Muhammad Fachrurrazy dkk. (2024). *“Buku Ajar Metode Penelitian dan Penulisan Hukum”*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, Cet. Pertama.
- Amini, Nurman Ginting. (2024) *“Metode Penelitian (Kualitatif, Kuantitatif, PTK, dan R&D)”*. Medan: UMSU Press. Cet. Pertama,
- Amrizal Dedi, Ahmad Hidayah Dalimunthe, Yusriati. (2018). *“Penanggulangan Golput dalam Pelaksanaan Pemilu Legislatif dan Pilkada”* Medan : Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI
- Apriyani, Veni, dkk. (2023). *“ Manajemen Pelayanan Kualitas Bank Syariah”*. Bengkulu: CV Brimedia Global.
- Ardiana, G D, and S Fatimah. (2021). *“Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Pendaftaran Haji Khusus Di Kantor Wilayah”* Jurnal MD. Vol.7 No.1. <http://ejournal.uin-suka.ac.id/dakwah/JMD/article/viewFile/1989/1421>.
- Dahlan. (2023). *“Kualitas Pelayanan Manajemen SDM Dan Budaya Organisasi”*. Penerbit NEM.
- Darmawan. (2024). *“ Perencanaan Bisnis”*. Jakarta Timur: Bumi Aksara.
- Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur. (2023). *“Gubernur Khofifah Ajak CJH Manfaatkan Aplikasi Haji Pintar Untuk Akses Informasi Seputar Pelaksanaan Haji”*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/>
- Fajrie Mahfudlah. (2016). *“Budaya Masyarakat Pesisir Wedung Jawa Tengah”*. Cetakan Pe. Wonosobo: CV. Mangku Bumi Media
- Farid Ahmad. (2024). *“Manajemen Komplain dan Customer Care: Dalam Administrasi Rumah Sakit”*. Yogyakarta: Cahaya Harapan, CV Andi Offset
- Faustyana. (2023). *Metode Penelian Kualitatif Komunikasi (Teori Dan Praktek)*. Edited by Rudianto, Santoso Puji, and Hajar Siti. UMSU Press.
- Ferine, Kiki Farida dan Juniarti. (2022). *“Pelayanan SDM”*. Yogyakarta: Selat Media Patners
- Halimah Wawancara Pribadi dengan Hikmah Fitriyani Pada tanggal 03 Juli 2024
- Handayani Ricka. (2023) *“Manajemen Pelayanan dalam Perspektif Islam”*, Bogor: Bypass.

- Harefa Darmawan Dkk. (2023). *“Teori Belajar dan Pembelajaran”*, Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher). h. 214
- Hayah Wawancara Pribadi dengan Hikmah Fitriyani. Pada tanggal 06 Juli 2024
- Herman Murdiansyah dkk. (2018). *“Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah”*. Jurnal As Siyasah. Vol. 3, No.1
- Indra, Bastian. (2005). *"Akuntansi Sektor Publik"*. Edited by Saat Suryadi dan Sumiharti Yati. Erlangga.
- Jasmi, Khairul. (2018). *“Rindu Baitullah Menikam Ulu Hati”*. Jakarta : Republika Penerbit.
- Jogiyanto Hartono. (2018). *"Metoda Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data"*. Edited by Jogiyanto Hartono. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kemenag Kalsel, *“Cek Estimasi Haji Melalui Pusaka dan Haji Pintar, Kasi PHU Harap Semakin Permudah Jamaah,”* (2023), [https://hajikalsel.kemenag.go.id/..](https://hajikalsel.kemenag.go.id/) Diakses pada 08 Mei 2024, Pukul 07:29 WIB
- Kemenag RI, *“Era Baru Pendaftaran Haji”*, <https://kemenag.go.id>. Diakses pada tanggal 19 Desember 2024
- Kementerian Agama Kota Tegal. <https://Kota.tegal.Kemenag.go.id>. Diakses pada Juni 2024
- Khadijah, Siyam. Wawancara Pribadi dengan Hikmah Fitriyani. Pada tanggal 06 Juli 2024
- Khadijah, Siyam. Wawancara Pribadi dengan Hikmah Fitriyani. Pada tanggal 06 Oktober 2024
- Kotler, Philip. (1994). *"Marketing Manajamen: Analisis Planning, Implementation and Control"*. Eight Edition. New Jersey. Prentice Hall
- Krishantoro, Diana Prihadini, Aramia Fachria, dan Alfiyani Dewi Rakadita. (2021). *“Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementrian Agama Kota Bekasi.”* Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Vol.4, No. 2
- Kurniasih, Dedeh. (2021). *“Kepuasan Konsumen : Studi Terhadap Word Of Mouth, Kualitas Layanan dan Citra Merek”*. Banten : Bintang Visitama.
- Lulus, Sri Wahyuni, dan Devi Ika Pramudiana. (2024). *“Inovasi Pelayanan Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan.”* SMIA 2, Vol. 2No. 1
- Lutfiatunnisa. (2023) *“Implementasi Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan*

Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor". Skripsi Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi. Repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

- Lysa, Angrayni, Yusliati. (2018). *"Efektivitas Rehabilitasi Pecandu Narkotika Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kejahatan Di Indonesia"*. Edited by Fabri Funky. Cet. Pertama. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Mahfud, Athok dkk. (2021). *"Nasib Pendidikan Indonesia di Tengah Pusaran Pandemi"*, Semarang: Guepedia.
- Moenir. (2000). *"Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia"*. Jakarta : Bumi Aksara. Cet. ke-4.
- Mu'ah dan Masram. (2021). *"Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan Dan Biaya Peralihan"*. Zifatama.
- Mufraini, Arief. (2021) *"Dana Haji Indonesia"*, Jakarta: Prenada Media.
- Mukti, Ali, Wahidatul M Nurul, Ayu Wilis, Fajar Dea, dan Sholihah Nimatus. (2019). *"Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto"*. Administrasi Pendidikan Islam, Vol. 1, No. 1
- Mutmainah. (2011). *"Implementasi Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Pada Kementrian Agama Republik Indonesia."* Skripsi.
- Mustanir Ahmad. (2022). *"Pelayanan Publik"*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nidjam Ahmad. (2015). *"Efektivitas Prosedur Pendaftaran Haji Melalui Rekayasa Ulang Proses Bisnis"*. Jurnal Penamas. Vol. 28, No. 3.
- Nidjam, Achmad dan Alatief Hanan. (2001). *"Mananjemen Haji : Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers"*. Jakarta : Zikrul Hakim. Cet. Pertama
- Observasi, dilakukan di PLHUT Kota Tegal, Februari 2024
- "Peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler,"* 2021.
- Pohan Chairil Anwar. (2021) *"Kebijakan dan Administrasi Perpajakan Daerah di Indonesia"*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Prameswari, Eka, Afifudin, dan Suyeno. (2023) . *"IMPLEMENTASI SISKOHAT DALAM PELAYANAN HAJI STUDI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MALANG."* Jurnal Respon Publik Vol. 15, No. 7.
- Putra Richadinata, Kadek Riyan dkk. (2024). *"Manajemen Pemasaran: Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian"*, Cilacap: Media Pustaka

Indo.

- Ratminto dan Atik Winarsih. (2005). *"Manajemen Pelayanan"*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Ratna, Ekasari. (2020). *"Model Efektivitas Dana Desa Untuk Menilai Kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi"*. Edited by Lettucia Meiga. I. Kepanjen: AE Publishing,.
- Rayhan, Muhammad, dkk. (2024). *"Strategi Pengelolaan Keamanan dan Keselamatan dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah"*. LANCAH: Jurnal Inovasi dan Tren. Vol. 2, (2b).
- Rinaldi Kasmanto, Rezky Setiawan. (2021). *"Efektivitas Pelaksanaan Pemidanaan Terhadap Pelaku Tindak Pidana Asusila di Lembaga Pemasarakatan"*. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Rizky, Nur. Wawancara Pribadi dengan Hikmah Fitriyani. Pada tanggal 17 Oktober 2024
- Rosniati, Ali, dkk. (2024). *"Buku Ajar Keperawatan Matra"*. Jambi : PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rupiyoadi, Rambat. (2001). *"Manajemen Pemasaran Jasa: Teory dan Praktek"*. Jakarta : Salemba Empat. Edisi Pertama
- Sabila Afida Nurul. Wawancara Pribadi dengan Hikmah Fitriyani. Pada tanggal 17 Oktober 2024
- Saleh Chunaini. (2008). *"Penyelenggaraan Haji Era Reformasi Analisis Internal Kebijakan Publik Departemen Agama"*. Tangerang : Alvabet.
- Siagian Sondang P. (1996), *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simbolon Nisya Nainita dan Imsar. (2021). *"Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Sumetaera Utara"*. Jurnal Pendidikan Tambusai. Vol. 5, No. 3,
- Syarif, Fajar Sakti M. Nawa. (2019). *"Islam Dan Budaya Dalam Pendidikan Anak"*. Edited by Guepedia. Malang: Guepedia. www.guepedia.com.
- Takwim, Tahmit Ansar, dan Yuliana Musin. (2021) *"Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe , Sulawesi Tenggara."* SOSial, Ekonomi Dan Humaniora. Vol. 3, No.1.
- Ulfah Keumala ALmira Dkk. (2022). *"Ragam Analisis Data Penelitian (Satra, Riset, Dan Pengembangan)"*. Edited by Wahyuningrum Sri Rizqi. IAIN Madura Press,

- Urip Sulistiyo. (2023). "*Metode Penelitian Kualitatif*". Jambi: PT. Salim Media Indonesia,
- Wahid, Abdurrahman Wawancara Pribadi dengan Hikmah Fitriyani. Pada tanggal 17 Oktober 2024
- Waruwu Eliyunus. (2024). "*Manajemen Strategik 4.0 dan Society 5.0 : Mengubah Tantangan Menjadi Peluang*". Sumedang : Mega PressNusantara,
- Yeti dan Halimah Wawancara Pribadi dengan Hikmah Fitriyani Pada tanggal 21 Oktober 2024
- Zulhamdi. (2020). "*5 Maqashid Syariah Dalam Asuransi Syariah*". Penerbit : Arkatama
- Zulkarnaen, Abdul Rahim. (2022). "*Colaborative Governance Model Kolaborasi Antar Stakeholder Dalam Pengelolaan Sungai/Parit Sebagai Batas Daerah Kota Pontianak Dengan Kabupaten Kubu Raya*". Edited by Zulkarnaen dan Abdul Rahim. Surabaya: Scopindo Media Pustaka,

