

## Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementrian Agama Kota Bekasi

Krishantoro<sup>1</sup>, Diana Prihadini<sup>2</sup>, Aramia Fachria,<sup>3\*</sup> Alfiyani Dewi Rakadita<sup>4</sup>

<sup>1 2 3 4</sup> Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta

E-mail : [Krishantoro69@gmail.com](mailto:Krishantoro69@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [dianahantoro@gmail.com](mailto:dianahantoro@gmail.com)<sup>2</sup>

\*corresponding author

Krishantoro

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received :

Revised :

Accepted :

#### Keywords

Effectiveness, Innovation, Hajj Registration Trough the Smart Application

### ABSTRACT

*This study aims to analyze of Hajj registration trough the Smart Hajj Application at the office of the Ministry of Religion of Bekasi City. This research methos used descriptive qualitative. This is a research method that produces data based on the idea that realy is not an objective formation, but is constructed through a process of interaction in community and cultural groups. The smart hajj application at the Bekasi City Ministry of Religion has been really effective. The obstacle of the smart hajj application is thatthere are frequent disturbances in the smart hajj application system, making it difficult for prospective pilgrims to access it. Efforts are being made to upgrade the smart hajj application system and add new features.*

## PENDAHULUAN

Penduduk Indonesia merupakan mayoritas penganut agama islam. Sebagai seorang muslim, mempunyai kewajiban menunaikan rukun islam ke lima yaitu melakukan ibadah haji bagi orang yang mampu. Haji dilaksanakan pada waktu dan tempat tertentu, yaitu di bulan Dzulhijjah dan di Kota Makkah, Saudi Arabia. Undang-undang nomor 08 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh pasal 3 mengamanatkan: bahwa Penyelenggaraan Ibadah Hajju dan Jemaah Umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Pada prosesnya, banyaknya calon jemaah haji sering mengeluhkan pelayanan yang rumit. Bukan hanya itu, para calon jemaah haji juga merasa sulit untuk memvalidasi nomor dan pembayarannya yang bisa memakan waktu berjam-jam hingga sehari.

Pada tahun 2018 dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik Kementerian Agama melalui Direktorat penyelenggaraan haji dan umroh, meluncurkan aplikasi yang diberi nama Haji Pintar. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi seputar penyelenggaraan haji hanya melalui *smartphone*. Beberapa hal yang bisa diketahui dengan menggunakan aplikasi ini adalah estimasi keberangkatan, jadwal penerbangan, jadwal shalat, kurs rupiah, dan lainnya. Aplikasi tidak hanya berisi panduan informasi dalam melaksanakan ibadah haji, namun pengembangannya juga akan ditujukan kepada peningkatan layanan bagi umat, termasuk pendaftaran dan pembatalan haji lewat *smartphone*.

Bagi sebagian masyarakat yang berencana ingin menunaikan ibadah haji, proses pendaftaran haji merupakan sesuatu yang tidak mudah, hal ini berkaitan dengan beragam kelengkapan dokumen diri yang harus disediakan. Seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akteu Kenal Lahir, ijazah, dll. Ditambah dengan pengurusannya yang melibatkan banyak lintas instansi. Padahal hakikat dari kelengkapan ini adalah untuk keamanan ketika Jemaah haji berada di Negara orang lain. Saat ini, konsentrasi permasalahan ibadah haji yang paling dominan adalah disebabkan calon jemaah haji tidak memiliki pengetahuan yang memadai terkait dengan teknologi informasi. Sedangkan informasi proses penyelenggaraan ibadah haji hampir seluruhnya sudah disajikan melalui teknologi

internet. Seperti pendaftaran ibadah haji, estimasi keberangkatan, jadwal penerbangan, hal-hal yang berkaitan dengan persiapan keberangkatan, persoalan-persoalan selama tinggal di tanah suci, harus dari mana mereka memulai ibadah haji, jadwal kepulangan dll.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Administrasi**

Menurut The Liang Gie (Inu Kencana Syafiie, 2016: 14) bahwa pengertian administrasi sebagai berikut: “Segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu”.

Menurut Sondang P. Siagian (Inu Kencana Syafiie, 2016: 14) bahwa pengertian administrasi adalah: “Keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan *sebelumnya*”.

### **Administrasi Publik**

Menurut Edward H. Litchfield (Inu Kencana Syafiie, 2016: 25) bahwa pengertian administrasi publik adalah: “Suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisasikan, dilengkapi dengan tenaga- tenaganya, dibiayai, digerakan, dan dipimpin”.

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (Inu Kencana Syafiie, 2016: 24) bahwa pengertian administrasi publik yaitu: “Administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan”.

### **Manajemen**

Menurut Handoko (2012:8) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Albury (Suwarno, 2014:71) secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai new ideas that work yang berarti bahwa inovasi selalu berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat.

### **Inovasi**

Menurut Damanpour (Suwarno, 2014:65) sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Menurut Siswanto (2012:1) mengatakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, permotivasi, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan.

### **Inovasi Pelayanan**

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

## Efektivitas

Menurut Mardiasmo (2017:134) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (Output) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan atas pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi , dokumentasi dan wawancara.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah hasil dari penelitian penulis terkait Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji melalui Haji Pintar. Dalam melakukan Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji disini penulis menganalisis menggunakan teori David Krech, Richard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey, yaitu : tingkat kepuasan, jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, produk kreatif, dan intensitas yang akan dicapai.

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan

Dalam melakukan Efektifitas Inovasi dengan cara melihat jumlah yang dapat dikeluarkan. Dalam penelitian penulis dapat menyimpulkan dari aplikasi ini sangat membantu masyarakat dalam mendaftarkan haji secara online. Dalam Aplikasi Haji Pintar terdapat kemudahan dalam mendaftarkan haji, dimana masyarakat dapat yang sibuk bekerja, dapat mengirit waktu, dan tidak susah paya lagi untuk datang ke Kantor Kementerian Agama untuk mendaftarkan haji secara manual. Maka dari aplikasi ini sangat membantu masyarakat dalam mendaftarkan haji secara online.

2. Tingkat Kepuasan yang diperoleh

Dengan melakukan Efektifitas Inovasi, dalam penelitian ini penulis dapat menyimpulkan bahwa menggunakan aplikasi ini masih adanya masyarakat yang belum puas akan informasi yang didapatkan dalam aplikasi tersebut, yaitu berupa kendala yang dihadapi dalam aplikasi haji pintar, contoh jadwal pemberangkatan yang tidak sesuai dengan informasi diawal. Oleh karena itu, disarankan agar aplikasi lebih diperbaiki lagi. Lebih baik mendaftarkan secara online, karena dapat mengirit waktu, dan mengurangi antrian di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi. Akan tetapi masih banyaknya kendala sehingga disarankan kepada masyarakat lebih baik secara offline agar masyarakat lebih memahami persyaratan dokumen pendaftaran yang diberikan oleh staffKementerian Agama.

3. Produk Kreatif

Dengan melakukan Efektivitas Inovasi, dalam penelitian ini penulis dapat menyimpulkan bahwa Adapun fitur-fitur dalam aplikasi “Haji Pintar” yang dapat mempermudah Jamaah Haji. Seperti jadwal keberangkatan konversi mata uang, tuntunan ibadah dan lain-lain. Aplikasi Haji Pintar dirancang dengan berbagai fitu tersebut merupakan upaya Kemenag untuk mempermudah proses sosialisasi aplikasi ini kepada jamaah haji. Berikut fitu-fitur yang ada dalam aplikasi Haji Pintar, yaitu:

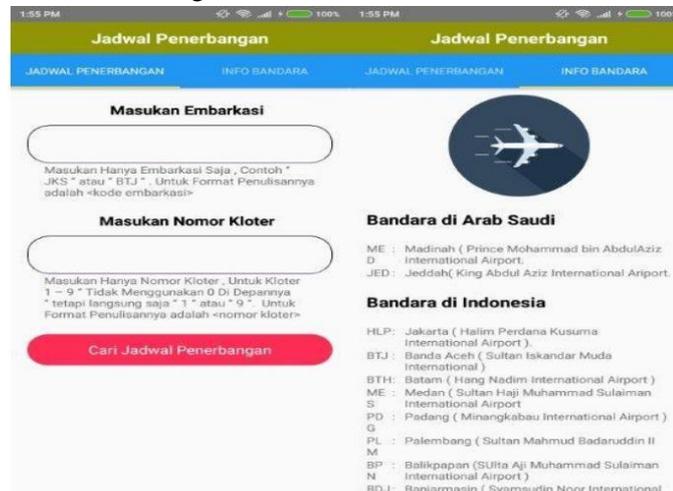
1) Manfaat Nomor porsi aplikasi haji pintar,



2) Login aplikasi haji pintar,



3) Jadwal Penerbangan,



4) Informasi Konsumsi,



5) Kegiatan saat berhaji,



6) Nilai tukar mata uang



7) Informasi jadwal sholat,



8) Fitur penerjemah.



4. Intensitas

Dengan melakukan Efektivitas Inovasi, dalam penelitian ini penulis dapat menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan cukup baik, untuk memudahkan umat masyarakat untuk mendaftarkan haji secara online. Hambatan Hambatan merupakan penghambat yang mengakibatkan kegagalan sebuah proses kebijakan, hal tersebut bisa terjadi karena berbagai sebab mulai dari beberapa kendala dalam melakukan pendaftaran menggunakan aplikasi haji pintar, yaitu kendala berupa jaringan internet sehingga menimbulkan ketidakstabilan dalam mendaftar melalui aplikasi haji pintar. Pada saat mendaftar haji melalui aplikasi haji pintar, disarankan agar jaringan internet yang stabil, sehingga tidak terjadi hambatan dalam mendaftar haji menggunakan aplikasi berbasis online. Upaya Dalam menghadapi hambatan tersebut, upaya yang dilakukan adalah untuk selalu mengupgrate mengupgrate system aplikasi haji pintar dan menambah fitur-fitur baru.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang digunakan terkait efektivitas inovasi pendaftaran haji melalui aplikasi haji pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi, maka didapatkan beberapa kesimpulan:

1. Aplikasi haji pintar pada Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi, sudah benar efektif.
2. Hambatan dari aplikasi haji pintar yaitu sering adanya gangguan dalam system aplikasi haji pintar, sehingga sulit diakses oleh calon Jemaah haji.
3. Upaya yang dilakukan adalah mengupgrate system aplikasi haji pintar dan menambah fitur-fitur baru.

### Saran

1. Perlu adanya team khusus untuk mensosialisasikan aplikasi haji pintar melalui sosial media.
2. Memperkuat system aplikasi haji pintar, agar mudah diakses oleh calon jamaah haji.
3. Menambah fitur-fitur baru yang lebih menarik seputar informasi haji dan pelayanan

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- 1.] Assauri, Sofjan. 2011. *Manajemen Dasar Konsep dan Strategi*. Jakarta: PTRaja Grafindo Persada.
- 2.] BSIAN. 2016. *Pengembangan model dan story inovasi tata kelola pemerintahan & pelayanan publik*. Jakarta: Intan
- 2.] Danim. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta : Rineka. Cipta
- 3.] Dewanto, Wawan. 2014. *Manajemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: Andi Offset
- 4.] Hardiansyah. 2012. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava media.
- 4.] Sangkala. 2014. *Innovative Governance Konsep dan aplikasi*. Surabaya : Capiya Publishing.
- 5.] Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

### Jurnal

- 1.] Dwinanda muh Iqrama, Mauliana Deasy. 2016. Inovasi Pelayanan Home Care Pada Puskesmas Antang Perumnas Makassar. *Jurnal administrasi negara: LAN22* (3). P 99-106
- 2.] Djamrut E Dayang. 2015. Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *eJurnal ilmu pemerintahan*. 3 (3). P 1472-1486
- 3.] Sutrisno, Muhammad dkk. Inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik. Malang : universitas brawijaya. *eJurnal administrasi publik* Vol 3 no. 11 hal1814-1820

### Sumber Lainnya

- 1.] KepmenPAN Nomor 81 tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- 1.] KepmenPAN nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 2.] KepmenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Satu Atap Menpan dan RB No. 30/2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, serta Kebutuhan Inovasi LAN.
- 1.] PerMen Nomor 29 tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.
- 1.] PMA No 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler
- 3.] PMA No 29 tahun 2015 Tentang Perubahan atas PMA Nomor 14 tahun 2012 PP No 05 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Keuangan Haji
- 4.] Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik