

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI APLIKASI SATU HAJI DALAM PELAYANAN
PENGECEKAN PERKIRAAN KEBERANGKATAN HAJI PADA KANTOR
KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH LAMPUNG TENGAH**

**Oleh :
FAISHAL RAYHAN
NPM. 2003041005**



**Program Studi Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
1448 H / 2026 M**

**IMPLEMENTASI APLIKASI SATU HAJI DALAM PELAYANAN
PENGECEKAN PERKIRAAN KEBERANGKATAN HAJI PADA KANTOR
KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH LAMPUNG TENGAH**

Diajukan Guna Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:

Faishal Rayhan
NPM. 2003041005

Pembimbing : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

Program Studi Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
1448 H / 2026 M**

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan Untuk Sidang Munaqosah**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Jurais Siwo Lampung

Di
Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : FAISHAL RAYHAN

NPM : 2003041005

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Judul : IMPLEMENTASI APLIKASI SATU HAJI DALAM
PELAYANAN PENGECEKAN PERKIRAAN
KEBERANGKATAN HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN
HAJI DAN UMRAH LAMPUNG TENGAH

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung untuk dimunaqosahkan. Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Metro, 22 Juni 2026
Pembimbing,



Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy
NIP. 198406162023212041

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : IMPLEMENTASI APLIKASI SATU HAJI DALAM PELAYANAN
PENGECHEKAN PERKIRAAN KEBERANGKATAN HAJI PADA
KANTOR KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH LAMPUNG
TENGAH

Nama : FAISHAL RAYHAN

NPM : 2003041005

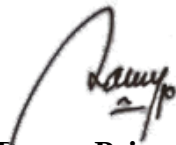
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

MENYETUJUI

Untuk diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Jurai siwo Lampung.

Metro, 22 Juni 2026
Pembimbing,



Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy
NIP. 198406162023212041



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507. Fax (0725) 47296 Email: stainjusila@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No : B-1664/Un-36.3/D/PP.00.9/07/2024.

Skrripsi dengan Judul: IMPLEMENTASI APLIKASI SATU HAJI DALAM PELAYANAN PENGECEKAN PERKIRAAN KEBERANGKATAN HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH LAMPUNG TENGAH, disusun oleh: Faishal Rayhan, NPM: 2003041005, Prodi: Manajemen Haji dan Umarah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jumat/26 Juni 2026.

TIM PENGUJI:

Penguji I /Moderator: Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy.

Penguji II : Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I.

Penguji III : Ulul Azmi Mustofa, M.S.I.

Penguji IV : Liana Dewi Susanti, M.E., Sy.



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Dri Santoso, M.H.
NIP. 196703161995031001

ABSTRAK

IMPLEMENTASI APLIKASI SATU HAJI DALAM PELAYANAN PENGECEKAN PERKIRAAN KEBERANGKATAN HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH LAMPUNG TENGAH

Oleh :

FAISHAL RAYHAN

NPM. 2003041005

Peningkatan jumlah calon jamaah haji yang tidak sebanding dengan kuota keberangkatan menyebabkan masa tunggu haji semakin panjang sehingga kebutuhan akan informasi perkiraan keberangkatan yang cepat dan akurat semakin meningkat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital, Kementerian Haji dan Umrah mengembangkan Aplikasi Satu Haji sebagai media penyedia informasi, termasuk layanan pengecekan perkiraan keberangkatan haji. Keberhasilan implementasi layanan digital ditentukan oleh kemudahan akses, kemudahan penggunaan, dan kemampuan layanan memenuhi kebutuhan pengguna.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Dimana teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *snawbal sampling*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses dan penggunaan Aplikasi Satu Haji belum dirasakan secara merata. Aplikasi memberikan kemudahan bagi calon jamaah yang memiliki literasi digital memadai, tetapi masih sulit digunakan secara mandiri oleh jamaah lanjut usia. Kesulitan penggunaan dipengaruhi oleh rendahnya literasi digital, dominasi jamaah lanjut usia, kompleksitas teknis aplikasi, dan keterbatasan pemahaman terhadap fitur. Implementasi aplikasi telah berjalan secara adaptif melalui kombinasi layanan digital dan pelayanan tatap muka sehingga mampu mendukung penyediaan informasi yang lebih cepat, transparan, dan tetap berorientasi pada kebutuhan jamaah.

Kata kunci : *Aplikasi Satu Haji, Pelayanan Haji, Perkiraan Keberangkatan Haji.*

ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : FAISHAL RAYHAN

NPM : 2003041005

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : S1 Manajemen Haji dan Umrah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Juni 2026

Yang menyatakan



Faishal Rayhan

NPM. 2003041005

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ
اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya :”.....*Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.*”(QS. Al-Maidah : 2).¹

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya: Edisi Penyempurnaan 2019* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019), hlm. 106.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah penulis bersyukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat-Nya, sehingga penulis berhasil menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai siwo Lampung dan menyelesaikan skripsi ini. Keberhasilan ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tersayang terimakasih atas seluruh dukungan, kasih sayang, motivasi, didikan dan do'a yang telah diberikan sehingga menjadikanku wanita yang sabar, kuat dan mandiri. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan kasih sayang yang telah kalian berikan dengan kebaikan yang berlipat ganda.
2. Ibu Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy selaku dosen pembimbing dalam penelitian yang selalu sabar dalam membimbing dan memberikan arahan dari awal penulisan proposal sampai penulisan skripsi ini selesai.
3. Teman-teman seperjuangan dan alumni program studi Manajemen Haji dan Umrah yang telah memberikan masukan, dan motivasi sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih telah membantu selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai. Semoga bantuan kalian diberikan balasan yang layak dari Allah SWT.
5. Almamater Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul "Implementasi Aplikasi Satu Haji Dalam Pelayanan Pengecekan Perkiraan Keberangkatan Haji Pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro.

Selama proses penyusunan Skripsi ini, peneliti telah menerima banyak dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd., Kons. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.
2. Dr. Dri Santoso, M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.
3. Ulul Azmi Musthofa, S.E.I., M.S.I. selaku Ketua Manajemen Haji dan Umrah Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.
4. Upia Rosmalinda, M.E.I. selaku Sekertaris Prodi Manajemen Haji dan Umroh Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.
5. Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy, selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi kepada peneliti.

6. Dosen-dosen Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung, yang telah memberikan ilmu dan mendidik selama perkuliahan ataupun di luar perkuliahan.
7. Kepala Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah dan Staf Bid. Penyelenggaraan Haji Umrah yang telah memberikan informasi dan data.
8. Calon Jamaah Haji Kabupaten Lampung Tengah, yang telah berkontribusi dan berpartisipasi terhadap penelitian ini.
9. Teman-teman Program Studi Manajemen Haji dan Umroh angkatan 2020 yang selalu memberi semangat dan dukungan dalam proses penyusunan Proposal ini.
10. Keluarga tercinta yang senantiasa mendukung dan berdoa untuk kelancaran penyusunan Skripsi ini.

Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat, memberikan gambaran tentang penelitian yang akan dilakukan, dan menjadi acuan bagi peneliti maupun pihak lain yang berkepentingan.

Metro, 01 Juni 2026

Peneliti



Faishal Rayhan
NPM. 2003041005

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
D. Penelitian Relevan	12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Publik	15
1. Definisi Pelayanan Publik.....	15
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	16
B. Implementasi Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik	17
1. <i>E-Government</i>	17
2. Aplikasi Digital pada Layanan Pemerintah	18
3. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	19

C. Pelayanan Haji di Indonesia	22
1. Kebijakan dan Regulasi Pelayanan Haji di Indonesia	22
2. Pendaftaran dan Keberangkatan Haji	23
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Sifat Penelitian	25
B. Sumber Data	26
C. Teknik Pengumpulan Data	28
D. Teknik Penjaminan Keabsahan Data	30
E. Teknik Analisis Data	30
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Kementerian Haji dan Umrah	
Lampung Tengah	33
1. Sejarah Berdirinya Kementerian Haji dan Umrah	
Lampung Tengah	33
2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Haji dan Umrah	
Lampung Tengah	35
3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Haji dan	
Umrah Lampung Tengah	36
B. Implementasi Aplikasi Satu Haji dalam Pelayanan	
Pengecekan Perkiraan Keberangkatan Haji Pada Kantor	
Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah	41
C. Analisis Implementasi Aplikasi Satu Haji dalam Pelayanan	
Pengecekan Perkiraan Keberangkatan Haji Pada Kantor	
Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah	54
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Statistik Tingkat Kepuasan Calon Jamaah Haji Pengguna Aplikasi Satu Haji Lamteng Tahun 2023-2024 (Agustus).....	5
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kementerian Haji dan Umrah Lampung	
Tengah	36

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi (SK)
2. Alat Pengumpul Data (APD)
3. Surat Tugas
4. Surat Izin Research
5. Surat Balasan Izin Research
6. Surat Keterangan Bebas Pustaka
7. Surat Keterangan Lulus Uji Plagiasi Turnitin
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Dokumentasi
10. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji merupakan rukun Islam kelima dan merupakan impian sekaligus kewajiban bagi setiap Muslim yang memiliki kemampuan fisik dan finansial untuk melaksanakannya. Keinginan yang besar di kalangan Muslim Indonesia untuk melakukan perjalanan ke Tanah Suci, meskipun kuota haji terbatas, telah mengakibatkan antrean panjang calon jamaah. Fenomena ini terlihat jelas dalam antusiasme yang tinggi dari penduduk Provinsi Lampung, yang berupaya untuk segera mendapatkan nomor kuota haji, seringkali menggunakan produk pembiayaan pendaftaran haji dari lembaga keuangan syariah, seperti BPRS (Bank Syariah Daerah), untuk mengurangi tantangan yang ditimbulkan oleh setoran awal yang besar.¹

Kondisi antrean yang panjang tersebut menuntut adanya pelayanan yang mampu memberikan kepastian informasi kepada calon jamaah, khususnya mengenai perkiraan waktu keberangkatan. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik merupakan proses pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan administratif maupun layanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.² Kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem dan regulasi, tetapi juga oleh kemampuan layanan tersebut dalam

¹ Eko Prasetyo et al., "Implementasi Produk Pembiayaan Pengurusan Pendaftaran Haji BPRS Metro Madani Kc Tulang Bawang Barat," *AT-TIJARAH: Jurnal Penelitian Keuangan dan Perbankan Syariah* 5, no. 2 (2023): 1–2, <https://doi.org/10.52490/attijarah.v5i2.2223>.

² Lailul Mursyidah and Ilmi Usrotin Choiriyah, *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik* (Umsida Press, 2020), 24.

memberikan kemudahan akses serta kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima layanan.³ Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi bagian penting dari upaya reformasi birokrasi, termasuk melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Perkembangan pelayanan publik di bidang penyelenggaraan ibadah haji terus mengalami transformasi melalui pemanfaatan teknologi digital serta penyesuaian kelembagaan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik adalah penerapan *e-government*. *E-government* merupakan upaya pemerintah dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta kualitas layanan kepada masyarakat.⁴ Melalui penerapan *e-government*, pemerintah diharapkan mampu menyederhanakan prosedur pelayanan, mempercepat proses kerja, dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik kemudian mulai diarahkan sebagai salah satu solusi untuk menjawab berbagai permasalahan pelayanan, termasuk pada sektor pelayanan haji. Transformasi digital ini merupakan upaya fundamental untuk mengintegrasikan berbagai layanan keagamaan yang sebelumnya cenderung terfragmentasi dan sulit

³ Ni Ketut Riani, *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*, 2021, 4.

⁴ Karyn Margaretha et al., "Implementasi Kebijakan E-Government di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur," *PREDIKSI: Jurnal Administrasi dan Kebijakan* 22, no. 3 (2023): 2.

diakses secara cepat oleh publik.⁵ Transformasi digital tersebut terus berkembang seiring dengan pembaruan sistem pelayanan haji yang kini menggunakan Aplikasi Satu Haji sebagai media pelayanan digital kepada calon jemaah.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, pemerintah terus melakukan transformasi tata kelola penyelenggaraan ibadah haji, baik dari aspek kelembagaan maupun digitalisasi pelayanan. Transformasi kelembagaan diwujudkan melalui pembentukan Kementerian Haji dan Umrah Republik Indonesia berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2025 tentang Kementerian Haji dan Umrah.⁶ Kementerian Haji dan Umrah Republik Indonesia (Kemenhaj) selaku instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan ibadah haji berupaya menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan teknologi informasi.⁷ Salah satu langkah yang ditempuh adalah penyediaan Aplikasi Satu Haji sebagai super-app resmi yang mengintegrasikan layanan Haji Pintar dan Umrah Cerdas ke dalam satu platform.⁸ Aplikasi Satu Haji dirancang sebagai platform layanan terintegrasi yang menggabungkan berbagai kebutuhan administrasi, edukasi, dan informasi ibadah haji serta umrah dalam satu sistem.⁹ Berbeda dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu

⁵ Angel Tri Anjani et al., *Aplikasi Pusat Layanan Keagamaan (Pusaka) Kementerian Agama Sebagai Inovasi Layanan Keagamaan Di Era Transformasi Digital*, no. 12 (2025): 2.

⁶ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2025, Tentang Kementerian Haji dan Umrah, 2025.

⁷ Portal resmi Kementerian Haji dan Umrah RI, <https://haji.go.id/>, diakses pada tanggal 8 Juli 2026

⁸ Liputan6, "Panduan Lengkap Aplikasi Satu Haji 2026, Pendaftaran hingga Cek Keberangkatan dan Manasik," 1 Mei 2026, diakses pada tanggal 8 Juli 2026.

⁹ Desa Plandi, "Aplikasi Satu Haji 2026 Bikin Cek Porsi Makin Cepat," 1 Mei 2026, <https://desaplandi.id/aplikasi-satu-haji-2026-bikin-cek-porsi-makin-cepat/>, diakses pada tanggal 8 Juli 2026

(SISKOHAT) yang bersifat internal dan dioperasikan oleh petugas, Aplikasi Satu Haji dirancang sebagai layanan publik digital yang secara langsung ditujukan kepada masyarakat.

Sebagai tindak lanjut dari kebijakan tersebut, penerapan Aplikasi Satu Haji juga dilaksanakan oleh satuan kerja Kementerian Haji dan Umrah di tingkat daerah. Salah satu kantor yang menerapkan penggunaan Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan keagamaan adalah Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah. Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah melalui Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi dan informasi kepada calon jamaah haji, termasuk penyampaian informasi mengenai masa tunggu dan perkiraan keberangkatan haji. Namun, mengingat karakteristik wilayah Lampung Tengah yang sebagian besar merupakan daerah pedesaan serta beragamnya latar belakang usia dan tingkat pemahaman teknologi calon jamaah haji, penerapan layanan berbasis aplikasi ini menghadapi tantangan dalam praktiknya. Hal ini disampaikan oleh Bapak Herwan selaku JFP PHU Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah, beliau menyampaikan sebagai berikut:

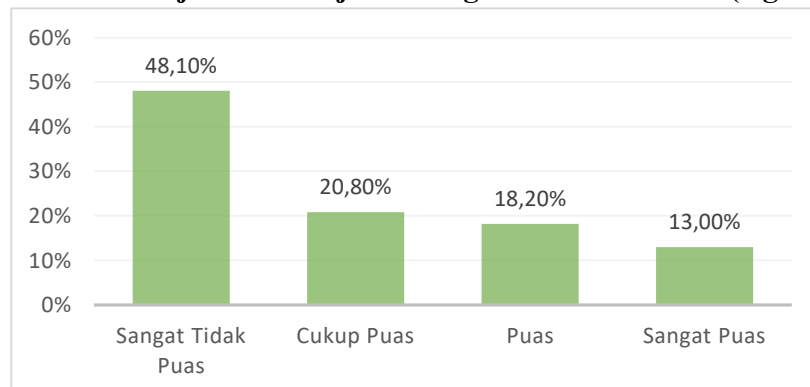
“Aplikasi Satu Haji ini memang cukup membantu calon jamaah haji. Lewat aplikasi ini, jamaah bisa langsung melihat sendiri perkiraan keberangkatan mereka tanpa harus datang ke kantor. Aplikasi ini juga sudah diunduh lebih dari satu juta kali, jadi memang sudah banyak dipakai. Tujuan awalnya supaya jamaah tidak perlu bolak-balik ke Kementerian haji dan umrah hanya untuk menanyakan jadwal keberangkatan. Tapi di lapangan, kami masih menemukan kendala, terutama soal sosialisasi. Banyak jamaah, khususnya yang sudah

berusia lanjut atau yang tidak terbiasa memakai handphone dan aplikasi, masih merasa kesulitan saat menggunakan Satu Haji.”¹¹

Menurut Bapak Herwan, aplikasi ini telah digunakan oleh lebih dari satu juta pengguna, sehingga menunjukkan bahwa layanan tersebut cukup dikenal dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Namun demikian, Bapak Herwan juga menegaskan bahwa dalam pelaksanaannya masih terdapat tantangan, terutama terkait dengan proses sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital.

Hasil survei awal yang dilakukan peneliti, ditemukan sejumlah permasalahan dalam implementasi Aplikasi Satu Haji pada pelayanan pengecekan perkiraan keberangkatan haji, khususnya di wilayah Kabupaten Lampung Tengah. Survei ini dilakukan untuk memperoleh gambaran awal mengenai tingkat kepuasan dan pengalaman calon jamaah haji dalam menggunakan Aplikasi Satu Haji sebagai sarana layanan informasi haji.

Tabel 1.1
Data Statistik Tingkat Kepuasan Calon Jamaah Haji Pengguna
Aplikasi Satu Haji Kemenhaj Lamteng Tahun 2023-2024 (Agustus)



Sumber : Hasil Olahan Data Survei Peneliti, 2024.

¹¹ Bapak Herwan selaku JFP PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah, wawancara pada tanggal 13 September 2024.

Berdasarkan data di atas diperoleh dari 385 responden, menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut tercermin dari tingginya jumlah responden yang menyatakan Sangat Tidak Puas, yaitu sebanyak 185 orang atau 48,1%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar calon jemaah haji menilai pelayanan yang diterima belum mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka secara optimal. Selanjutnya, kategori Cukup Puas menunjukkan jumlah responden sebanyak 80 orang atau 20,8%, yang menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan dinilai cukup, namun belum sepenuhnya memberikan kepuasan. Adapun kategori Puas tercatat sebanyak 70 responden atau 18,2%, sementara kategori Sangat Puas hanya diwakili oleh 50 responden atau 13,0%. Rendahnya persentase responden pada kategori kepuasan tinggi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum dirasakan secara merata oleh seluruh calon jemaah haji.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil survei dengan pihak Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah dan beberapa calon jemaah haji. Berdasarkan keterangan yang disampaikan, hanya sekitar 40% calon jemaah haji yang mampu menggunakan Aplikasi Satu Haji secara mandiri merupakan kelompok usia produktif, yakni antara 30-45 tahun, sementara sekitar 60% calon jemaah haji yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi didominasi oleh kelompok usia 50-60 tahun.¹²

¹² Bapak Herwan selaku JFP PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Tengah, wawancara pada tanggal 13 September 2024.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa faktor usia dan tingkat literasi digital berpengaruh terhadap kemampuan calon jamaah haji dalam memanfaatkan layanan berbasis teknologi. Untuk memahami perbedaan kemampuan calon jamaah haji dalam memanfaatkan layanan berbasis aplikasi, diperlukan pendekatan yang melihat penerimaan pengguna terhadap teknologi. *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan serta manfaat yang dirasakan.¹³ Dalam konteks Aplikasi Satu Haji, persepsi tersebut tercermin dari pengalaman calon jamaah haji dalam mengakses fitur pengecekan perkiraan keberangkatan haji, sehingga perbedaan usia dan literasi digital berpotensi memengaruhi tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi dalam praktik pelayanan.

Kesulitan dalam penggunaan aplikasi tersebut tercermin dalam pengalaman langsung calon jamaah haji. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Sodik, salah seorang calon jamaah haji, yang mengungkapkan bahwa Aplikasi satu haji sering kali sulit digunakan karena kendala sinyal serta keterbatasan pemahaman terhadap fitur-fitur yang tersedia. Kondisi tersebut menyebabkan yang bersangkutan tetap harus datang langsung ke kantor Kementerian Haji dan Umrah untuk memperoleh kejelasan informasi terkait estimasi keberangkatan haji.¹⁴

Pandangan serupa juga disampaikan oleh Ibu Suwarni, yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi digital justru menimbulkan

¹³ Soetam Rizky Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model*, 2022, 1.

¹⁴ Bapak Sodik Selaku Calon Jamaah Haji 2027, wawancara pada tanggal 14 September 2024.

kebingungan karena ketidakterbiasaan dalam menggunakan aplikasi yang memerlukan proses registrasi berbasis email. Atas dasar tersebut, ia lebih memilih memperoleh informasi secara langsung melalui petugas Kementerian Haji dan Umrah dibandingkan menggunakan aplikasi.¹⁵

Di sisi lain, terdapat calon jamaah haji yang merasakan manfaat dari penggunaan Aplikasi Satu Haji. Ibu Sutiati menyampaikan bahwa aplikasi tersebut dinilai membantu dalam memeriksa estimasi keberangkatan haji tanpa harus sering datang ke kantor Kementerian Haji dan Umrah. Menurutnya, fitur yang tersedia cukup jelas dan informatif, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Namun secara umum, aplikasi tersebut memberikan kemudahan dalam pelayanan haji.¹⁶

Penelitian terdahulu turut memperkuat penelitian ini, Penelitian yang dilakukan oleh Mita Apriyani dengan judul “Efektivitas Aplikasi Haji Pintar dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan” menunjukkan bahwa aplikasi digital dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan haji.¹⁷ Penelitian M. Arifky Pratama dan Budi Hartono yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Absensi Satu Haji terhadap Disiplin Kerja Guru” menunjukkan bahwa sistem absensi Satu Haji

¹⁵ Ibu Suwarni Selaku Calon Jamaah Haji 2030, wawancara pada tanggal 14 September 2024.

¹⁶ Ibu Sutiati Selaku Calon Jamaah Haji 2024, wawancara pada tanggal 13 September 2024.

¹⁷ Mita Apriyani, *Efektivitas Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan*, 2024.

mampu meningkatkan disiplin dan kinerja guru di Madrasah Tsanawiyah Negeri I Bengkulu Selatan.¹⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Yuyun Wulandari berjudul “Persepsi Publik tentang Digitalisasi Layanan Satu Haji”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi publik terhadap digitalisasi layanan Satu Haji tergolong cukup baik, meskipun masih ditemui berbagai kendala teknis seperti gangguan server dan keterbatasan jaringan internet.¹⁹

Maka peneliti dapat menyatakan bahwa keberhasilan layanan haji berbasis teknologi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh kemampuan dan penerimaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini diarahkan untuk mengkaji pelaksanaan Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan pengecekan estimasi keberangkatan haji di Kabupaten Lampung Tengah. Penelitian ini berfokus pada pemanfaatan aplikasi oleh calon jemaah haji sebagai pengguna layanan publik digital, khususnya dalam aspek kemudahan penggunaan dan kendala yang dihadapi dalam praktik pelayanan.

Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan di atas, apat diketahui bahwa masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan kepada calon jemaah haji, khususnya berkaitan dengan tingkat kepuasan yang belum optimal. Tingginya persentase calon jemaah haji yang menyatakan ketidakpuasan menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pengguna layanan. Kondisi tersebut menunjukkan

¹⁸ M Arifky Pratama et al., *Efektifitas Penggunaan Absensi Satu Haji Terhadap Disiplin Kerja Guru*, Agustus 2023.

¹⁹ Yuyun Wulandari, “Persepsi Publik Tentang Digitalisasi Layanan Satu Haji,” *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting* 4, no. 5 (2024).

pentingnya dilakukan kajian lebih lanjut mengenai pelaksanaan pelayanan haji berbasis digital. Hal ini membuat peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Aplikasi Satu Haji Dalam Pelayanan Pengecekan Perkiraan Keberangkatan Haji Pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kemudahan akses dan penggunaan Aplikasi Satu Haji bagi calon jamaah haji di Kabupaten Lampung Tengah?
2. Apa saja faktor yang menyebabkan kesulitan calon jamaah haji dalam menggunakan Aplikasi Satu Haji untuk pengecekan perkiraan keberangkatan haji?
3. Bagaimana implementasi Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan pengecekan perkiraan keberangkatan haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah peneliti paparkan diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Mengetahui kemudahan akses dan penggunaan Aplikasi Satu Haji bagi calon jamaah haji di Kabupaten Lampung Tengah.
- b. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesulitan calon

jamaah haji dalam menggunakan Aplikasi Satu Haji untuk pengecekan perkiraan keberangkatan haji.

- c. Menganalisis implementasi Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan pengecekan perkiraan keberangkatan haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis, maupun secara praktis. Berikut beberapa manfaat penelitian ini antara lain:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan haji dan penggunaan teknologi informasi di sektor publik. Penelitian ini dapat memberikan perspektif baru tentang tantangan dan peluang dalam penerapan aplikasi Satu Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah.

b. Manfaat Praktis

1) Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi bagi dosen dan mahasiswa dalam memahami implementasi pelayanan publik berbasis digital, khususnya pada sektor pelayanan haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Haji dan Umrah.

2) Kantor Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam pelaksanaan pelayanan pengecekan perkiraan keberangkatan haji melalui Aplikasi Satu Haji, khususnya dalam meningkatkan sosialisasi, pendampingan, dan pelayanan kepada calon jamaah haji

3) Calon Jamaah Haji

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pemanfaatan Aplikasi Satu Haji serta mendorong peningkatan pemahaman calon jamaah haji dalam menggunakan layanan digital untuk memperoleh informasi terkait perkiraan keberangkatan haji.

D. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan mencakup pemeriksaan temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan isu yang sedang diselidiki. Studi ini bertujuan untuk mengilustrasikan bahwa isu yang dibahas dalam penelitian ini belum diteliti dengan baik atau bahwa isu tersebut sangat berbeda dari studi sebelumnya. Dalam konteks penelitian tesis, penelitian yang relevan menunjukkan karya akademis yang secara signifikan terkait dengan tema atau topik yang sedang diselidiki oleh peneliti. Peneliti memeriksa studi sebelumnya untuk digunakan sebagai bahan referensi, seperti yang diuraikan di bawah ini:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mita Apriyani yang berjudul "Efektivitas Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Pada

Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan".¹⁷ Hasil penelitian menyimpulkan bahwa digitalisasi layanan haji mampu meningkatkan efektivitas pendaftaran meskipun masih terkendala faktor literasi teknologi jamaah. Persamaannya, kedua penelitian terletak pada kajian implementasi teknologi informasi dalam lingkup pelayanan publik di Kementerian Haji dan Umrah. Namun penelitian ini memiliki perbedaan mendasar pada lokus penelitian di Kabupaten Lampung Tengah serta fokus objek pada Aplikasi Satu Haji, khususnya dalam fitur pengecekan perkiraan keberangkatan haji. Novelty penelitian ini terletak pada analisis integrasi sistem *Superapps* yang lebih mutakhir dibandingkan aplikasi sebelumnya, serta mengeksplorasi tantangan pendampingan layanan digital bagi calon jamaah haji di wilayah dengan karakteristik geografis dan demografis yang berbeda.

2. Penelitian yang dilakukan oleh M. Arifky Pratama, dkk. berjudul "Efektifitas Penggunaan Absensi Satu Haji Terhadap Disiplin Kerja Guru".¹⁸ Hasil penelitian menyimpulkan bahwa implementasi aplikasi Satu Haji sangat efektif dalam meningkatkan kedisiplinan dan profesionalisme pegawai melalui sistem pemantauan kehadiran yang akurat. Persamaannya, penelitian ini terletak pada kajian mengenai efektivitas dan implementasi fitur dalam aplikasi haji dan umrah sebagai instrumen digitalisasi layanan di lingkungan Kementerian yang mengurus haji dan umrah. Perbedaan mendasar terletak pada fokus fitur yang dikaji, di mana penelitian Pratama

¹⁷ Apriyani, *Efektivitas Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan*, 2024.

¹⁸ Pratama et al., *Efektifitas Penggunaan Absensi Satu Haji Terhadap Disiplin Kerja Guru*, 2023.

dkk. berfokus pada fitur absensi internal pegawai di Bengkulu Selatan, sementara penelitian ini berfokus pada fitur pelayanan publik berupa pengecekan perkiraan keberangkatan haji bagi masyarakat di Lampung Tengah. Novelty penelitian ini terletak pada analisis fungsionalitas aplikasi Satu Haji sebagai media informasi eksternal yang melayani kebutuhan data krusial bagi calon jamaah haji, bukan sekadar instrumen pengawasan internal birokrasi, sehingga memberikan perspektif baru mengenai efektivitas *Superapps* Kemenhaj dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Yuyun Wulandari berjudul "Persepsi Publik Tentang Digitalisasi Layanan Satu Haji".¹⁹ Hasil penelitian ini menemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap digitalisasi layanan melalui aplikasi Pusaka secara umum sudah baik, meskipun masih menghadapi kendala teknis seperti galat pada server dan jaringan. Persamaannya, penelitian terletak pada penggunaan Aplikasi Satu Haji sebagai objek material penelitian dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik di bawah naungan Kementerian Haji dan Umrah. Perbedaannya, mendasar terletak pada fokus kajian, di mana Yuyun Wulandari meninjau persepsi publik secara makro terhadap seluruh layanan di aplikasi tersebut melalui pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang lebih spesifik pada implementasi fitur pengecekan perkiraan keberangkatan haji di Kantor Kemenhaj Lampung Tengah. Novelty

¹⁹ Yuyun Wulandari, "Persepsi Publik Tentang Digitalisasi Layanan Satu Haji," *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting* 4, no. 5 (2024).

penelitian ini terletak pada analisis mendalam mengenai efektivitas fitur estimasi keberangkatan haji yang memiliki urgensi tinggi bagi jamaah, serta mengevaluasi proses pendampingan langsung oleh petugas Kemenhaj di tingkat kabupaten yang tidak dibahas secara mendalam dalam penelitian sebelumnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik dicirikan sebagai penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau komunitas yang memiliki kepentingan dalam organisasi tersebut, sesuai dengan peraturan dan protokol yang telah ditetapkan.¹

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, sesuai dengan peraturan yang berlaku, yang mencakup barang, jasa, dan atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik terdiri dari empat unsur utama, yaitu Penyedia layanan, Penerima layanan, Jenis layanan, dan Kepuasan pelanggan.²

Berdasarkan penjelasan di atas, menurut peneliti pelayanan publik merupakan proses pemberian layanan oleh pemerintah atau penyelenggara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Layanan ini mencakup aspek administratif maupun penyediaan barang dan jasa publik, yang harus diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan agar setiap warga negara dapat memperoleh manfaatnya secara adil.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

¹ Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, "Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik," Umsida Press, 2020, 24.

² Ni Ketut Riani, *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*, 4.

Pelayanan publik merupakan komponen penting bagi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemahaman terhadap berbagai faktor yang memengaruhi pelayanan ini menjadi hal yang krusial, karena memungkinkan penyedia layanan publik untuk terus memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan teori Parasuraman yang dikutip oleh Dida Rahmadanik, pelayanan publik dapat dianalisis melalui lima dimensi utama³, sebagai berikut :

a. *Tangibles* (Aspek Berwujud)

Aspek berwujud mencakup seluruh elemen fisik yang dapat langsung diamati oleh pelanggan, seperti kualitas fasilitas, penampilan peralatan, serta penyajian materi komunikasi. Elemen ini berperan penting dalam membentuk kesan awal yang profesional dan kredibel terhadap layanan yang diberikan.

b. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan menggambarkan kemampuan organisasi untuk memenuhi janji atau komitmennya secara konsisten, tepat waktu, dan akurat. Tingkat keandalan yang tinggi akan membangun kepercayaan pelanggan terhadap layanan, sehingga mereka merasa aman dan puas.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

³ Dida Rahmadanik, "Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Di Era Pandemi Covid-19," *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 11, no. 1 (2021): 3.

Daya tanggap mencerminkan kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat serta tepat. Responsiveness yang baik menunjukkan komitmen organisasi dalam menghargai waktu dan kebutuhan pelanggan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan meliputi keahlian, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam menciptakan rasa aman serta kepercayaan pada pelanggan. Dengan adanya jaminan, pelanggan merasa yakin terhadap kompetensi karyawan dan kualitas layanan yang diterima.

e. *Empathy* (Empati)

Empati adalah perhatian khusus yang diberikan kepada setiap pelanggan untuk memahami kebutuhan unik mereka. Penerapan empati memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan, sehingga pengalaman layanan menjadi lebih personal dan memuaskan.

B. Implementasi Teknologi dalam Pelayanan Publik

1. E-Government

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan diwujudkan melalui *e-government* atau pemerintahan elektronik. *E-government* merupakan inisiatif pemerintah untuk mendorong transformasi Indonesia menuju masyarakat berbasis

informasi, dengan menyediakan informasi yang luas, mudah diakses, mutakhir, aman, dan berbiaya rendah.⁴

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), *e-government* adalah sistem pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk melayani aparatur sipil negara, lembaga pemerintahan, dan masyarakat secara umum. Tujuan utama *e-government* adalah menyederhanakan proses kerja yang kompleks agar lebih efisien dan efektif, sekaligus mendorong penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi.⁵

Kementerian Haji dan Umrah juga mengimplementasikan *e-government* dalam berbagai layanan publik dan administrasi. Melalui sistem elektronik ini, Kementerian Haji dan Umrah meningkatkan transparansi, aksesibilitas, dan responsivitas layanan di bidang keagamaan, perizinan, dan pendidikan. Upaya tersebut sejalan dengan tujuan SPBE untuk mewujudkan pemerintahan yang modern dan berbasis teknologi.

2. Aplikasi Digital Pada Layanan Pemerintah

Pemerintah Indonesia terus mengembangkan layanan haji dan umrah melalui teknologi digital agar lebih efektif dan efisien. Dimana sejak akhir Agustus 2025, pengelolaan haji dan umrah dialihkan ke lembaga baru

⁴ Zulfahmi Zulfahmi, Muhammad Badri, dan Listiawati Susanti, "Efektivitas Media E Government Dalam Mendukung Transparansi Informasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau," *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi* 1, no. 1 (2019): ,2.

⁵ Karyn Margaretha, Susi Hardjati, and Erma Ariyani, "Implementasi Kebijakan E Government Di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur," *PREDIKSI: Jurnal Administrasi Dan Kebijakan* 22, no. 3 (2023): ,2.

bernama Kementerian Haji dan Umrah (Kemenhaj). Bersamaan dengan peralihan tersebut, aplikasi Haji Pintar bertransformasi menjadi aplikasi Satu Haji, yang kini menjadi platform resmi tunggal di bawah pengelolaan Kemenhaj. Aplikasi Satu Haji menyediakan berbagai layanan, seperti pendaftaran haji secara online, pengecekan estimasi keberangkatan berdasarkan nomor porsi, status pelunasan biaya haji, materi manasik digital, serta verifikasi legalitas travel umrah dan haji untuk menghindari penipuan.

3. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Dalam upaya mengevaluasi efektivitas implementasi Aplikasi Satu Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah, diperlukan suatu kerangka teoretis yang mampu membedah perilaku pengguna terhadap adopsi sistem informasi. Model yang dipandang paling otoritatif dalam menjelaskan fenomena ini adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan mengadopsi teknologi.⁸

Teori *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam penelitian ini untuk mengukur sejauh mana Calon Jamaah Haji di Lampung Tengah dapat menerima kehadiran Aplikasi Satu Haji. Berdasarkan literatur dari Pratama dkk., model TAM dikonstruksikan melalui lima komponen utama yang membentuk sirkulasi perilaku penggunaan teknologi, di mana masing-

⁸ Soetam Rizky Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model*, 2022, 1.

masing komponen diukur melalui indikator-indikator perilaku sebagai berikut⁹:

- a. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*). Konstruk ini merujuk pada tingkatan di mana calon jamaah haji meyakini bahwa penggunaan Aplikasi Satu Haji akan memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi perolehan informasi haji. Variabel ini diukur melalui indikator efektivitas dalam memantau kuota haji, efisiensi waktu karena tidak perlu melakukan mobilitas fisik ke kantor Kemenhaj, serta kemanfaatan fungsional secara menyeluruh. Apabila nilai kemanfaatan yang dirasakan lebih rendah dibandingkan ekspektasi layanan, maka hal ini berkontribusi langsung pada akumulasi ketidakpuasan jamaah.
- b. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai taraf keyakinan pengguna bahwa pengoperasian sistem informasi bersifat intuitif dan tidak memerlukan usaha kognitif yang membebani. Indikator pengukurannya meliputi kemudahan navigasi menu, kemudahan proses registrasi (termasuk kendala login email), dan kejelasan instruksi aplikasi. Mengingat dominasi calon jamaah pada kategori usia 50-60 tahun di Lampung Tengah, hambatan teknis pada indikator ini merupakan bentuk rendahnya *ease of use* yang secara teoretis menghambat niat jamaah untuk berinteraksi lebih lanjut dengan aplikasi.

⁹ Andika Pratama dkk., "Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Aplikasi PLN Daily (Studi Empiris Pada Pegawai PLN UP3 Tegal)," *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia* 5, no. 3 (2022): 359, <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v5i3.235>.

- c. Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using*). Sikap merupakan manifestasi dari evaluasi afektif jamaah terhadap penggunaan Aplikasi Satu Haji, baik bersifat mendukung (*favorable*) maupun tidak mendukung (*unfavorable*). Indikatornya meliputi evaluasi kenyamanan pengguna dan perasaan puas/tidak puas setelah berinteraksi dengan sistem. Temuan awal peneliti yang menunjukkan 48,1% responden menyatakan Sangat Tidak Puas merupakan indikasi adanya sikap penggunaan yang negatif akibat diskrepansi antara fitur aplikasi dengan kemampuan adaptasi teknologi jamaah.
- d. Intensi Dalam Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*). Intensi didefinisikan sebagai tingkat kekuatan niat individu untuk melaksanakan perilaku penggunaan teknologi tertentu di masa depan. Indikator pengukurannya adalah keinginan untuk menggunakan kembali aplikasi di masa mendatang dan kesediaan merekomendasikan aplikasi kepada sesama jamaah. Peneliti menganalisis apakah kegagalan pada tahap awal menyebabkan hilangnya intensi, sehingga jamaah cenderung kembali pada pola pelayanan konvensional (tatap muka).
- e. Penggunaan Teknologi Sesungguhnya (*Actual Technology Use*). Komponen ini merupakan tahap final yang menggambarkan realitas penggunaan sistem oleh jamaah secara nyata. Indikatornya diukur melalui frekuensi penggunaan dan keberlanjutan penggunaan. Evaluasi pada tahap ini akan membuktikan apakah digitalisasi pelayanan haji di

Lampung Tengah telah mencapai keberhasilan implementasi atau hanya sebatas ketersediaan sistem tanpa pemanfaatan yang optimal.

C. Pelayanan Haji di Indonesia

1. Kebijakan dan Regulasi Pelayanan Haji di Indonesia

Kementerian Haji dan Umrah merupakan lembaga yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan ibadah haji di Indonesia, sehingga menetapkan berbagai kebijakan dan regulasi untuk mengatur seluruh tahapan penyelenggaraan haji, mulai dari pendaftaran, persiapan, hingga pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Melalui berbagai regulasi tersebut, pemerintah berupaya memberikan pelayanan yang optimal bagi jamaah haji. Oleh karena itu, Kementerian Haji dan Umrah menetapkan sejumlah kebijakan yang berkaitan dengan Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah menggarisbawahi tujuan utama koordinasi ibadah-ibadah tersebut. Pasal 3 menguraikan tujuan pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah sebagai berikut:

- (a) memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah haji dan umrah agar dapat melaksanakan ibadah sesuai dengan ketentuan syariat;
- (b) mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.¹⁰

2. Pendaftaran dan Keberangkatan

¹⁰ Anik Farida, *Dinamika pelayanan ibadah haji di Indonesia* (Litbangdiklat Press, 2020), 2.

Pendaftaran haji merupakan rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah secara berkelanjutan dan teratur. Kegiatan ini meliputi pencatatan identitas calon jemaah, pengumpulan serta pengolahan data, pembukuan, penyajian, hingga pemeliharaan data jemaah haji. Selain itu, proses pendaftaran juga mencakup pemberian nomor porsi sebagai bukti hak dan kewajiban calon jemaah haji.¹¹

Namun demikian, sistem pendaftaran haji di Indonesia masih menghadapi sejumlah kendala, khususnya dalam pelayanan administrasi data haji dan umrah. Sistem yang ada dinilai belum sepenuhnya efektif karena memerlukan waktu yang relatif lama dalam pengolahan data jemaah, sehingga menimbulkan antrean panjang dan memperlambat proses pendaftaran. Oleh karena itu, Kementerian Haji dan Umrah memerlukan dukungan sistem terkomputerisasi atau aplikasi yang mampu menunjang proses pendaftaran, pembayaran, serta penyediaan informasi estimasi keberangkatan jemaah haji dan umrah.¹²

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pengelolaan ibadah haji kini mengalami peningkatan melalui pemanfaatan sistem berbasis elektronik. Proses pendaftaran haji dapat dilakukan secara digital, sehingga pengelolaan data jemaah, pembinaan, penyampaian informasi terkait hak dan kewajiban, bimbingan manasik, serta estimasi keberangkatan

¹¹ Mohammad Rifky Ichsan, "Sistem Pendaftaran Haji Reguler dalam Menentukan Keberangkatan Jemaah Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia," Skripsi, (2023).,40.

¹² Syamsul Bakhri and Ali Haidir, "Rancang Bangun Sistem Informasi Pendaftaran Haji Berbasis Website," JRIS: Jurnal Rekayasa Informasi Swadharma 3, no. 1 (2023): .2.

dapat dilakukan dengan lebih efisien.¹³ Selain itu, penentuan jadwal keberangkatan jemaah juga didasarkan pada beberapa kriteria, seperti usia jemaah dengan prioritas bagi mereka yang berusia 75 tahun ke atas, riwayat pelaksanaan haji, serta lamanya masa pendaftaran. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan seluruh proses tersebut berjalan secara lebih terstruktur, transparan, dan efisien.¹⁴

¹³ Akmalia Egin, Ariq Ramlan Ramlan, dan Novi Hidayat Afsari, "Pemberdayaan Masyarakat Tentang Alur Pendaftaran Haji & Estimasi Keberangkatan Melalui Via Smartphone," *Proceedings Uin Sunan Gunung Djati Bandung* 3, no. 1 (2023): ,3.

¹⁴ Jhoanne Fredricka Dan Muhammad Fikri Ihsan, "Analisis Sistem Keberangkatan Calon Jemaah Haji Menggunakan Metode Weighted Product," *Jurnal Media Infotama* 16, no. 2 (2020): ,1.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh data sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Melalui penelitian lapangan, peneliti dapat mengamati fenomena secara langsung, berinteraksi dengan informan, serta memperoleh informasi yang mendalam mengenai objek yang diteliti. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam implementasi Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan pengecekan perkiraan keberangkatan haji pada Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah.¹

2. Sifat Penelitian

Studi ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menafsirkan subjek dalam keadaan alami mereka.² Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat penggambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Penelitian kualitatif yakni

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Ke-3 (Bandung: Alfabeta, 2023), hlm. 7-9.

² Hasan Syahrizal and M.Syahrani Jailani, "Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif," *QOSIM : Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora* 1 nomor 1 (Mei 2023): 17

proses memahami dan mengeksplorasi objek dan subjek yang diteliti. Metode Kualitatif digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas dan mendalam terhadap permasalahan yang diteliti.

B. Sumber Data

Sumber data yang dirujuk dalam penelitian ini adalah sumber asli dari mana data tersebut diperoleh.³ Peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder dalam penelitian ini.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari informan melalui wawancara dan observasi di lokasi penelitian. Data primer dalam penelitian ini berasal dari pejabat fungsional penyelenggara haji serta calon jemaah haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah. Penentuan informan menggunakan teknik *snowball sampling*, yaitu teknik penentuan informan yang diawali dengan memilih informan kunci yang dianggap mengetahui permasalahan penelitian, kemudian informan tersebut merekomendasikan informan lain yang memiliki pengalaman sesuai dengan fokus penelitian. Proses penentuan informan dilakukan hingga informasi yang diperoleh mencapai titik jenuh (*data saturation*).⁴

Proses penelusuran informan dimulai dari informan awal (JFP PHU Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah), yang kemudian

³ Muslich Anshori and Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* : Edisi 1 (Surabaya: Airlangga University Press, 2019), 91.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Ke-3 (Bandung: Alfabeta, 2023), 138-140.

memberikan rekomendasi calon jemaah haji yang masuk dalam kriteria penelitian. Dari jemaah tersebut, peneliti mendapatkan rekomendasi jemaah berikutnya secara berantai hingga data yang dikumpulkan mencapai titik jenuh (tidak ditemukan lagi variasi informasi baru). Adapun informan yang berhasil dihimpun melalui teknik *snowball sampling* ini adalah:

- a. Bapak Herwan Subing dan Bapak Ahmad selaku Penjabat Fungsional Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah.
- b. 5 Calon Jemaah Haji yang berasal dari rekomendasi sebagai berikut:
 - 1) Ibu Suwarni (calon jemaah haji lanjut usia yang belum menggunakan aplikasi secara mandiri).
 - 2) Bapak Sodik (calon jemaah haji lanjut usia yang belum menggunakan aplikasi secara mandiri).
 - 3) Ibu Fenti (calon jemaah haji lanjut usia yang mengalami hambatan dalam menggunakan aplikasi).
 - 4) Bapak Wahono (calon jemaah haji lanjut usia yang mengalami hambatan dalam menggunakan aplikasi).
 - 5) Ibu Sutiati (calon jemaah haji usia produktif yang mampu menggunakan aplikasi dengan baik).

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang digunakan untuk mendukung penelitian dan diperoleh dari bahan-bahan yang relevan, seperti buku, jurnal, majalah ilmiah, laporan penelitian, koran, dan dokumen

lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari perpustakaan, buku, E-Book, dokumen resmi, serta sumber lain yang membantu mengumpulkan informasi. Peneliti menggunakan jurnal, buku, data calon jamaah haji Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah, profil Kementerian Haji dan Umrah Lampung dan sumber-sumber yang memperkuat penelitian yang berkaitan dengan topik yang diteliti.

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian lapangan ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data diantaranya adalah:

1. Wawancara (*Interview*)

Peneliti menggunakan metode wawancara untuk memastikan keadaan yang menjadi sasaran. Wawancara adalah suatu mode komunikasi, baik langsung maupun tidak langsung, terstruktur maupun tidak terstruktur.

Peneliti memilih wawancara semi-terstruktur untuk penelitian ini. Wawancara semi-terstruktur adalah teknik penelitian kualitatif serbaguna yang sering digunakan untuk memperoleh informasi komprehensif dari partisipan. Pendekatan ini mengintegrasikan pertanyaan yang telah dirumuskan sebelumnya dengan pertanyaan yang muncul secara organik dari jawaban partisipan.⁵

Informan wawancara ditentukan menggunakan teknik *snowball sampling*, yaitu melalui rekomendasi dari informan kunci yaitu Bapak Herwan Subing dan Bapak Ahmad. Teknik ini memungkinkan peneliti

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 94.

memperoleh informan yang memiliki pengalaman berbeda dalam menggunakan Aplikasi Satu Haji sehingga data yang diperoleh lebih mendalam dan sesuai dengan fokus penelitian. Sasaran informan dalam penelitian ini adalah:

- a. Bapak Herwan Subing dan Bapak Ahmad Selaku Penjabat Fungsional Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah.
- b. 5 Calon Jamaah Haji yang berasal dari rekomendasi informan kunci, sebagai berikut:
 - 1) Ibu Suwarni (calon jemaah haji lanjut usia yang belum menggunakan aplikasi secara mandiri).
 - 2) Bapak Sodik (calon jemaah haji lanjut usia yang belum menggunakan aplikasi secara mandiri).
 - 3) Ibu Fenti (calon jemaah haji lanjut usia yang mengalami hambatan dalam menggunakan aplikasi).
 - 4) Bapak Wahono (calon jemaah haji lanjut usia yang mengalami hambatan dalam menggunakan aplikasi).
 - 5) Ibu Sutiati (calon jemaah haji usia produktif yang mampu menggunakan aplikasi dengan baik).

2. Dokumentasi

Dokumentasi sangat penting untuk melengkapi data wawancara, meningkatkan akurasi, dan memberikan bukti yang kuat.⁶ Tujuan teknik

⁶ Zuchri Abdussamad, Metode Penelitian Kualitatif (CV. Syakir Media Press, 2021), 150.

dokumentasi adalah untuk memperoleh data primer melalui makalah, manuskrip, arsip cetak dan rekaman, gambar, dan foto. Dokumen yang dikumpulkan atau dipilih sesuai dengan tujuan penelitian dan berfokus pada isu yang sedang dibahas.

Peneliti mengumpulkan data dengan memeriksa materi yang disimpan oleh Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah, yang mencakup sejarah singkat, tujuan dan misi, struktur organisasi, dan dokumentasi relevan lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Peneliti mengumpulkan, menganalisis, dan memeriksa beragam data yang bersumber dari Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah dan calon jamaah haji. Data yang diperoleh dari perpustakaan akan diperiksa untuk mendapatkan temuan penelitian.

D. Teknik Penjaminan Keabsahan Data

Ringkasan ini mencakup kriteria yang diperiksa menggunakan satu atau beberapa teknik pemeriksaan khusus. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang diterapkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik untuk memvalidasi data dengan menggunakan berbagai sumber eksternal untuk menguatkan atau membandingkan informasi.⁷ Peneliti menggunakan strategi triangulasi, triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara antara petugas penyelenggara haji dan calon jamaah haji, hasil observasi lapangan, serta dokumen pendukung sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi. Hal ini dapat

⁷ Arnild Augina Mekarisce, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat," *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat* 12, no. 3 (2020): 150.

memberikan informasi langsung dan kontekstual tentang kebenaran data. Selain itu, hasil dari buku atau jurnal dibandingkan dengan hasil dari sumber data sekunder alternatif. Konsistensi dengan temuan dari berbagai sumber dapat meningkatkan kepercayaan terhadap validitas data.

E. Teknik Analisis Data

Pendekatan analisis data dirancang untuk memeriksa data yang dikumpulkan dalam penelitian ini. Setelah pengumpulan dan pengorganisasian data lapangan secara sistematis, tahap selanjutnya adalah peneliti melakukan analisis data.

Studi ini menggunakan paradigma analisis data Miles dan Huberman untuk analisis data. Miles dan Huberman membagi analisis menjadi tiga tahap yang berjalan bersamaan: reduksi data, penyajian data, dan perumusan kesimpulan.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang dikumpulkan dari lapangan sangat banyak dan memerlukan pencatatan yang cermat dan detail. Semakin lama seorang peneliti terlibat di lapangan, semakin luas dan rumit data yang diperoleh. Oleh karena itu, analisis data yang cepat melalui reduksi data sangat penting. Reduksi data meliputi pemadatan, identifikasi elemen-elemen kunci, penekanan pada aspek-aspek penting, dan pencarian tema serta pola.⁸

Pada penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang

⁸ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*", (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013), Hal 268.

sesuai dengan fokus penelitian. Peneliti mengelompokkan data berdasarkan kemudahan akses dan penggunaan Aplikasi Satu Haji, faktor-faktor yang menyebabkan kesulitan penggunaan aplikasi, serta implementasi aplikasi dalam pelayanan pengecekan perkiraan keberangkatan haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah reduksi data, fase selanjutnya adalah presentasi data. Presentasi data memfasilitasi pengorganisasian dan penataan informasi ke dalam hubungan, sehingga meningkatkan pemahaman. Presentasi data dapat mencakup deskripsi singkat, grafik, korelasi kategorikal, diagram alur, dan format serupa.⁹ Presentasi data memfasilitasi pemahaman peneliti tentang fenomena yang sedang berlangsung dan memungkinkan mereka untuk menyusun strategi upaya selanjutnya berdasarkan wawasan tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Fase ketiga analisis data kualitatif, seperti yang diuraikan oleh Miles dan Huberman, melibatkan perumusan kesimpulan dan validasinya. Hasil awal bersifat sementara dan akan direvisi jika bukti pendukung yang kuat tidak ditemukan pada putaran pengumpulan data selanjutnya. Jika temuan yang diperoleh pada fase awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten setelah peneliti kembali ke lapangan untuk pengumpulan data, maka kesimpulan tersebut dianggap kredibel.¹⁰

⁹ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, (Bandung: penerbit Alfabeta, 2018), Hal 249.

¹⁰ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan*”, (Bandung: CV. Alfabeta, 2016), Hal 252.

Akibatnya, kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab pernyataan masalah awal, tetapi juga dapat gagal melakukannya. Masalah dan perumusannya dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian dilakukan di lapangan.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah wawasan baru yang belum pernah ditetapkan sebelumnya. Temuan dapat memberikan deskripsi atau representasi suatu objek yang sebelumnya ambigu atau tidak jelas, tetapi menjadi lebih jelas melalui investigasi tambahan. Temuan tersebut dapat berupa hubungan sebab-akibat atau interaksi, hipotesis, atau teori.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kementerian Haji dan Umrah

1. Sejarah Singkat Berdirinya Kementerian Haji dan Umrah

Penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang agama di Indonesia diawali dengan berdirinya Departemen Agama Republik Indonesia pada tanggal 3 Januari 1946 berdasarkan Penetapan Pemerintah Nomor 1/SD Tahun 1946. Menteri Agama pertama yang memimpin departemen tersebut adalah K.H. Dr. Rasjidi, B.A. Sejak awal pembentukannya, Departemen Agama memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keagamaan, termasuk pelayanan penyelenggaraan ibadah haji bagi masyarakat Indonesia.⁵

Di Provinsi Lampung, perkembangan kelembagaan penyelenggaraan urusan agama diawali setelah diterbitkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1964 tentang pembentukan Provinsi Lampung. Selanjutnya pada tahun 1966 dibentuk Kantor Urusan Agama Provinsi Lampung, Kantor Pendidikan Agama Provinsi Lampung, dan Kantor Penerangan Agama Provinsi Lampung sebagai penyelenggara pelayanan keagamaan di daerah.

Perkembangan kelembagaan terus berlanjut dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 1975 tentang pembentukan

⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Emayani selaku Kasi PHU, pada tanggal 3 Februari 2026 di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah, Pukul 10.00 WIB.

Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Lampung. Sejalan dengan kebijakan tersebut, berdirilah Kantor Departemen Agama Kabupaten Lampung Tengah yang pada awalnya berlokasi di Jalan H. Arsyad No. VI Kota Metro dan dipimpin oleh Drs. Zuhri I.M. Seiring dengan perkembangan wilayah administrasi, setelah dilakukan pemekaran Kabupaten Lampung Tengah menjadi Kabupaten Lampung Tengah, Kabupaten Lampung Timur, dan Kota Metro, wilayah kerja instansi juga mengalami penyesuaian. Kantor kemudian dipindahkan ke ibu kota Kabupaten Lampung Tengah di Jalan H. Muchtar No. 1 Gunung Sugih.

Dalam perkembangannya, penyelenggaraan pelayanan ibadah haji di Indonesia mengalami transformasi kelembagaan. Pemerintah membentuk Kementerian Haji dan Umrah Republik Indonesia berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2025 tentang Kementerian Haji dan Umrah. Pembentukan kementerian ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, profesionalitas, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah kepada masyarakat.

Sebagai bagian dari penyelenggara pelayanan haji di daerah, Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah melaksanakan berbagai pelayanan kepada calon jemaah haji, mulai dari pelayanan administrasi, pembinaan, penyediaan informasi, hingga pelayanan digital melalui Aplikasi Satu Haji. Pemanfaatan aplikasi tersebut merupakan bagian dari transformasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi

mengenai penyelenggaraan ibadah haji, termasuk pengecekan estimasi keberangkatan haji.⁶

2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Haji dan Umrah

a. Visi

Mewujudkan memastikan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah berjalan sesuai dengan prinsip profesionalisme, transparansi, akuntabilitas, berorientasi pada kepuasan jemaah, sehat, serta sesuai tuntunan syariat.

b. Misi

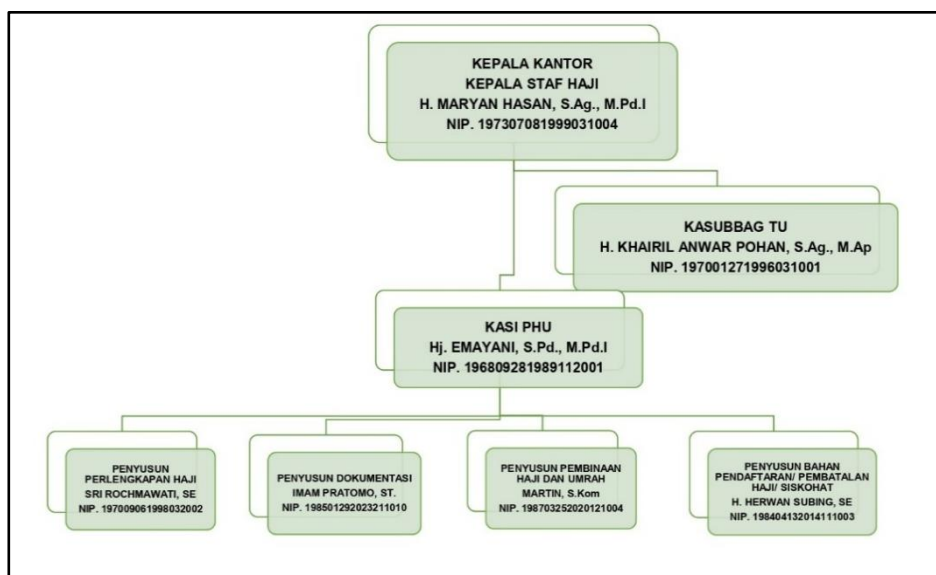
- 1) Menjamin hak konstitusional umat islam dalam beribadah.
- 2) Penguatan kualitas keagamaan dan spiritualitas umat.
- 3) Penguatan kelembagaan keagamaan negara.
- 4) Diplomasi keagamaan dan peran global Indonesia.
- 5) Pelayanan, pembinaan, dan perlindungan kesehatan jemaah.
- 6) Pembinaan, pelayanan, dan pengawasan PIHK dan PPIU.
- 7) Pengembangan ekosistem ekonomi haji dan umrah.
- 8) Pengawasan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah

Struktur organisasi ialah suatu tatanan yang memiliki hubungan antara tiap bagian atau bidang dalam sebuah lembaga atau instansi dalam rangka menjalankan kegiatan operasional demi mencapai tujuan yang telah

⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Emayani selaku Kasi PHU pada tanggal, pada tanggal 3 Februari 2026 di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah, Pukul 10.00 WIB.

ditetapkan. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah terjadi dalam gambar berikut⁷:



Gambar 4.1

Struktur Organisasi Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah

Sumber: Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah, 2026.

Adapun masing-masing tugas dan fungsi dari Struktur Organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kepala Kantor Kepala Staff Haji

Kantor Kementrian Haji dan Umrah Kabupaten/Kota bertugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementrian Haji dan Umrah dalam wilayah Kabupaten/Kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugas Kemetrian Agama Kabupaten/Kota menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

⁷ Dokumen Profil Kantor Kementrian Agama Kabupaten Lampung Tengah, 2026

- 1) Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di kabupaten/kota;
- 2) Pelayanan, bimbingan, pembinaan kehidupan beragama;
- 3) Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan haji dan umroh, serta zakat dan wakaf;
- 4) Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan dibidang pendidikan madrasah, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan;
- 5) Pembimbingan kerukunan umat beragama;
- 6) Pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pengelolaan administrasi dan informasi;
- 7) Pengoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program; serta
- 8) Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten/Kota.

b. Kasubbag Tata Usaha

Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 571 huruf a PMA 19 Tahun 2019 bertugas melaksanakan penyiapan bahan koordinasi penjabaran kebijakan teknis dan kegiatan pelayanan urusan persuratan, administrasi perencanaan, kepegawaian, keuangan dan barang milik negara, keorganisasian dan ketatalaksanaan, penyusunan keputusan,

kerumahtanggan, kearsipan, hubungan masyarakat, serta publikasi, data dan informasi.

c. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU)

1) Perencanaan dan Pengorganisasian

Merencanakan dan mengorganisir program penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Menyusun jadwal keberangkatan dan kepulangan jamaah haji dan umrah. Menyusun rencana keuangan dan anggaran untuk operasional penyelenggaraan haji dan umrah.

2) Pengurusan Administrasi

Mengurus administrasi dan persyaratan hukum yang terkait dengan perjalanan haji dan umrah. Melakukan koordinasi dengan pihak berwenang dan institusi terkait seperti Kementerian Haji dan Umrah, Kedutaan Besar, maskapai penerbangan, dan hotel. Memastikan pemenuhan persyaratan dokumen, visa, dan izin lainnya untuk jamaah haji dan umrah.

3) Manajemen Tim dan Sumber Daya

Mengelola tim penyelenggara yang terdiri dari staff administrasi, petugas keberangkatan, dan pemandu ibadah. Mengatur penjadwalan tugas dan tanggung jawab anggota tim. Melakukan pelatihan dan pengembangan staff dalam hal pengetahuan haji dan umrah, peraturan terkait, dan keterampilan manajemen.

4) Koordinasi Dengan Pihak Eksternal

Berkomunikasi dengan perwakilan jamaah haji dan umrah serta pihak travel dan perusahaan terkait lainnya. Menjalin kerjasama dengan penyedia lainnya seperti maskapai penerbangan, hotel, transportasi, dan jasa pemandu. Mengkoordinasi dengan pihak berwenang di Arab Saudi untuk memastikan kelancaran proses haji dan umrah.

5) Pengawasan dan Evaluasi

Melakukan pengaawasan terhadap pelaksanaan program haji dan umrah, termasuk akomodasi, transportasi, fasilitas lainnya. Mengevaluasi kinerja penyedia layanan dan melakukan perbaikan jika diperlukan. Mengumpulkan umpan baik dari jamaah haji dan umrah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

6) Penyelesaian Masalah

Mengenai masalah yang muncul selama perjalanan haji dan umrah, seperti perubahan jadwal, pembatalan atau kebutuhan mendesak lainnya. Menyediakan bantuan dan dukungan kepada jamaah yang menghadapi kendala atau keadaan darurat.

7) Informasi dan Edukasi

Menyampaikan informasi terkini kepada jamaah tentang prosedur haji dan umrah, peraturan, dan persyaratan terkait. Membantu menyediakan materi edukasi mengenai tata cara ibadah haji dan umrah.

d. Penyusun Dokumentasi

Penyusun dokumentasi bertugas sebagai berikut:

- 1) Pengetikan SPPH calon jamaah haji.
- 2) Menyusun pramanifest dokumen jamaah haji tahun berjalan.
- 3) Memeriksa kelengkapan dokumen jamaah haji yang ditetapkan pada tahun berjalan.
- 4) Mengetik surat rekomendasi paspor haji regular.
- 5) Pengiriman paspor jamaah haji ke Kanwil Provinsi Lampung.
- 6) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan atasan.
- 7) Mengelola dana DIPA.

e. Penyusun Pembinaan Haji Dan Umrah

Penyusun pembinaan haji bertugas sebagai bagian dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pada calon jamaah haji. Pembinaan haji dan umroh tersebut berupa pemberian pengetahuan tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji yang sesuai dengan tuntunan agama.

f. Penyusun Bahan Pendaftaran/Pembatalan Haji/Siskohat

Penyusun bahan pendaftar/pembatalan haji/siskohat bertugas sebagai berikut:

- 1) Menulis data petugas haji.
- 2) Sortir surat masuk dan keluar pada bagian PHU.
- 3) Mengentri data calon jamaah haji kedalam aplikasi siskohat.
- 4) Pengiriman paspor jamaah haji ke Kanwil Provinsi Lampung.

- 5) Menyusun dan mengarsipkan berkas pendaftaran haji.
- 6) Menyusun dan mengarsipkan berkas pembatalan haji.
- 7) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan atasan.

B. Implementasi Aplikasi Satu Haji dalam Pelayanan Pengecekan Perkiraan Keberangkatan Haji Pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah

Pemanfaatan aplikasi pusaka merupakan bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang penyelenggaraan ibadah haji, khususnya dalam memberikan kemudahan akses informasi kepada jamaah terkait estimasi keberangkatan. Pelayanan berbasis teknologi diharapkan mampu menjawab kebutuhan jamaah akan informasi yang cepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.⁸

Kualitas pelayanan dalam penerapan aplikasi digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh bagaimana sistem tersebut dikelola dan dijalankan dalam praktik pelayanan. Aspek berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam menilai efektivitas pelayanan, terutama ketika pelayanan tersebut melibatkan interaksi langsung antara petugas dan jamaah.

⁸Angel Tri Anjani dkk., *Aplikasi Pusat Layanan Keagamaan (Pusaka) Kementerian Agama Sebagai Inovasi Layanan Keagamaan Di Era Tranformasi Digital*, no. 12 (2025): 2.

1. Implementasi Aplikasi Satu Haji dalam Pelayanan Pengecekan Perkiraan Keberangkatan Haji Berdasarkan Perspektif JFH Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Herwan Subing selaku pimpinan dan Bapak Ahmad selaku petugas pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah, implementasi Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan pengecekan perkiraan keberangkatan haji dilaksanakan sebagai bentuk upaya peningkatan kualitas layanan berbasis digital kepada masyarakat. Aplikasi ini digunakan untuk mempermudah jamaah dalam mengakses informasi secara mandiri, transparan, dan akurat tanpa harus selalu datang langsung ke kantor. Penerapan aplikasi tersebut tidak hanya berorientasi pada kemudahan teknis, tetapi juga memperhatikan aspek kualitas pelayanan.

Upaya menjaga kualitas pelayanan melalui pemanfaatan aplikasi tercermin dari pemenuhan dimensi *Tangibles* (berwujud). Dimensi ini diwujudkan melalui penyediaan sarana dan prasarana pendukung penggunaan Aplikasi Satu Haji. Bapak Herwan Subing menjelaskan bahwa kantor telah menyiapkan perangkat komputer, jaringan internet, serta ruang pelayanan yang memadai untuk mendukung proses pelayanan berbasis aplikasi. Media pendukung berupa banner dan pamflet juga disediakan sebagai sarana informasi bagi jamaah.⁹ Bapak Ahmad menambahkan bahwa petugas pelayanan memberikan pendampingan langsung kepada jamaah,

⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Herwan Subing, pada tanggal 3 Februari 2026 di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah, Pukul 09.00 WIB.

khususnya jamaah lanjut usia, dalam mengakses aplikasi menggunakan fasilitas yang tersedia, sehingga keterbatasan penguasaan teknologi tidak menghambat jamaah dalam memperoleh informasi.¹⁰

Ketersediaan sarana tersebut kemudian diperkuat dengan penerapan dimensi *Reliability* (keandalan) dalam penyampaian informasi. Keandalan pelayanan ditunjukkan melalui konsistensi data perkiraan keberangkatan haji yang disajikan dalam Aplikasi Satu Haji. Bapak Herwan Subing menegaskan bahwa informasi yang ditampilkan bersumber dari sistem resmi Kemenhaj, sehingga dapat dipertanggungjawabkan keakuratannya.¹¹ Bapak Ahmad menyampaikan bahwa petugas selalu memastikan kesesuaian antara informasi yang disampaikan secara langsung kepada jamaah dengan data yang terdapat dalam aplikasi, sehingga jamaah memperoleh informasi yang sama, jelas, dan dapat dipercaya.¹²

Keandalan informasi tersebut selanjutnya didukung oleh penerapan dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dalam proses pelayanan. Daya tanggap petugas terlihat dari kesiapan dalam membantu jamaah yang mengalami kesulitan saat mengakses aplikasi. Bapak Herwan Subing menyampaikan bahwa petugas diarahkan untuk cepat merespons setiap pertanyaan dan kendala jamaah.¹³ Bapak Ahmad menjelaskan bahwa bentuk

¹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad, pada tanggal 3 Februari 2026 di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah, Pukul 10.30 WIB.

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Herwan Subing, pada tanggal 3 Februari 2026 di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah, Pukul 09.00 WIB.

¹² Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad, pada tanggal 3 Februari 2026 di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah, Pukul 10.30 WIB.

¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Herwan Subing, pada tanggal 3 Februari 2026 di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah, Pukul 09.00 WIB.

daya tanggap diwujudkan melalui pendampingan langsung, penjelasan yang disampaikan secara perlahan, serta pemberian solusi apabila jamaah mengalami kendala teknis, seperti kesulitan memahami tampilan aplikasi atau proses pengecekan nomor porsi.¹⁴ Pendekatan ini dilakukan agar jamaah tetap merasa terbantu dan tidak mengalami hambatan dalam memperoleh informasi.

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang responsif tersebut berkaitan erat dengan dimensi *Assurance* (jaminan). Jaminan pelayanan tercermin dari kompetensi petugas serta sikap profesional yang ditunjukkan selama proses pelayanan berlangsung. Bapak Herwan Subing menyampaikan bahwa petugas telah dibekali pemahaman mengenai prosedur pelayanan haji dan penggunaan Aplikasi Satu Haji, sehingga mampu memberikan informasi yang jelas dan meyakinkan.¹⁵ Bapak Ahmad menambahkan bahwa petugas selalu berupaya menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan jamaah dengan menjelaskan bahwa informasi yang disajikan dalam aplikasi merupakan data resmi yang dikelola oleh Kementerian Haji dan Umrah.¹⁶

Jaminan pelayanan tersebut kemudian dilengkapi dengan penerapan dimensi *Empathy* (empati) sebagai bentuk perhatian terhadap kondisi jamaah. Pendekatan empati terlihat dari upaya petugas dalam memberikan

¹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad, pada tanggal 3 Februari 2026 di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah, Pukul 10.30 WIB.

¹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Herwan Subing, pada tanggal 3 Februari 2026 di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah, Pukul 09.00 WIB.

¹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad, pada tanggal 3 Februari 2026 di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah, Pukul 10.30 WIB.

pelayanan yang bersifat personal dan humanis, khususnya kepada jamaah lanjut usia. Bapak Herwan Subing menekankan bahwa pelayanan berbasis aplikasi tidak menghilangkan peran pendampingan secara langsung.¹⁷ Bapak Ahmad menyampaikan bahwa petugas menyesuaikan cara penyampaian informasi dengan kemampuan jamaah, menunjukkan sikap sabar, serta memberikan perhatian khusus agar jamaah merasa dihargai, diperhatikan, dan nyaman dalam menerima pelayanan.¹⁸

Bapak Herwan Subing menyampaikan bahwa pemanfaatan Aplikasi Satu Haji dipandang sebagai bagian dari komitmen institusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Pelayanan berbasis aplikasi tidak dimaksudkan untuk menggantikan peran petugas secara langsung, melainkan sebagai sarana pendukung agar pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan transparan.¹⁹

Penjabat Fungsional Haji menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya diukur dari tersedianya sistem digital, tetapi juga dari kemampuan petugas dalam mendampingi jamaah dengan sikap profesional, empatik, dan bertanggung jawab, sehingga tujuan utama pelayanan haji,

¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Herwan Subing, pada tanggal 3 Februari 2026 di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah, Pukul 09.00 WIB.

¹⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad, pada tanggal 3 Februari 2026 di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah, Pukul 10.30 WIB.

¹⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Herwan Subing, pada tanggal 3 Februari 2026 di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah, Pukul 09.00 WIB.

yaitu memberikan rasa aman, kepastian informasi, dan kenyamanan bagi jamaah, dapat terwujud secara optimal.²⁰

2. Implementasi Aplikasi Satu Haji dalam Pelayanan Pengecekan Perkiraan Keberangkatan Haji Berdasarkan Perspektif Calon Jamaah

a. Implementasi Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Implementasi Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan pengecekan perkiraan keberangkatan haji dapat dipahami secara lebih mendalam melalui pengalaman langsung calon jamaah dengan latar belakang usia dan kemampuan teknologi yang berbeda. Perspektif calon jamaah memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana kualitas pelayanan berbasis aplikasi dirasakan dalam praktik, baik dari sisi sistem yang digunakan maupun dari peran petugas dalam mendampingi penggunaan layanan tersebut.

Pada dimensi *Tangibles* (berwujud), calon jamaah secara umum menilai bahwa tampilan visual Aplikasi Satu Haji telah dirancang dengan cukup baik. Ibu Suwarni memandang tampilan aplikasi cukup jelas dengan ukuran tulisan yang relatif besar, namun keterbatasan kebiasaan membaca melalui telepon genggam membuat beliau masih kesulitan memahami menu secara mandiri.²¹ Pandangan serupa juga disampaikan oleh Bapak Sodik yang menilai tampilan aplikasi terlihat rapi dan tulisan

²⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad, pada tanggal 3 Februari 2026 di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah, Pukul 10.30 WIB.

²¹ Hasil wawancara dengan Ibu Suwarni, pada tanggal 4 Februari 2026, Pukul 10.00 WIB.

cukup jelas, tetapi keterbatasan pemahaman teknologi menyebabkan beliau lebih nyaman memperoleh informasi melalui bantuan petugas.²²

Ibu Fenti mengakui bahwa secara tampilan aplikasi sudah jelas dan tersusun rapi, meskipun perpindahan antar menu masih terasa membingungkan baginya.²³ Bapak Wahono menilai ukuran tulisan dan tampilan aplikasi cukup membantu, namun belum sepenuhnya memudahkan karena belum terbiasa menggunakan aplikasi digital.²⁴ Berbeda dengan jamaah lansia, Ibu Sutiati sebagai pengguna lancar menilai tampilan aplikasi sudah baik, menu tersusun rapi, dan mudah dipahami tanpa mengalami kendala berarti.²⁵ Perbedaan pengalaman ini menunjukkan bahwa secara visual aplikasi telah memenuhi aspek berwujud, namun tingkat kemudahan penggunaannya masih dipengaruhi oleh karakteristik pengguna.

Dimensi *Reliability* (keandalan) tercermin dari konsistensi dan akurasi informasi estimasi keberangkatan yang diterima oleh calon jamaah. Ibu Suwarni menyampaikan bahwa informasi perkiraan keberangkatan yang disampaikan petugas selalu sesuai dengan nomor porsi yang dimilikinya, sehingga menumbuhkan rasa percaya terhadap data tersebut.²⁶ Bapak Sodik juga menyatakan bahwa informasi yang diterima, baik melalui aplikasi maupun penjelasan petugas, selalu

²² Hasil wawancara dengan Bapak Sodik, pada tanggal 4 Februari 2026, Pukul 10.30 WIB.

²³ Hasil wawancara dengan Ibu Fenti, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 14.30 WIB.

²⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Wahono, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 14.00 WIB.

²⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Sutiati, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 10.00 WIB.

²⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Suwarni, pada tanggal 4 Februari 2026, Pukul 10.00 WIB.

konsisten dan dapat dipercaya.²⁷ Ibu Fenti menilai bahwa data estimasi keberangkatan yang muncul di aplikasi sesuai dengan informasi yang diberikan petugas, meskipun aplikasi terkadang berjalan lebih lambat.²⁸

Bapak Wahono menyampaikan bahwa kesesuaian antara informasi di aplikasi dan penjelasan petugas membuat beliau merasa yakin terhadap keandalan layanan.²⁹ Ibu Sutiati sebagai pengguna aktif aplikasi menilai bahwa informasi estimasi keberangkatan yang tersedia bersifat konsisten, akurat, dan dapat diakses kapan saja selama jaringan internet mendukung.³⁰ Keceragaman informasi yang diterima oleh seluruh jamaah menunjukkan bahwa aplikasi dan sistem pelayanan telah berjalan secara andal.

Pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), seluruh calon jamaah merasakan adanya kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan. Ibu Suwarni menilai bahwa petugas selalu merespons pertanyaan dengan cepat dan langsung memberikan bantuan saat dibutuhkan.³¹ Pengalaman serupa juga dirasakan oleh Bapak Sodik yang menyampaikan bahwa meskipun kondisi pelayanan sedang ramai, petugas tetap melayani dengan cepat tanpa waktu tunggu yang lama.³²

²⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Sodik, pada tanggal 4 Februari 2026, Pukul 10.30 WIB.

²⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Fenti, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 14.30 WIB.

²⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Wahono, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 14.00 WIB.

³⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Sutiati, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 10.00 WIB.

³¹ Hasil wawancara dengan Ibu Suwarni, pada tanggal 4 Februari 2026, Pukul 10.00 WIB.

³² Hasil wawancara dengan Bapak Sodik, pada tanggal 4 Februari 2026, Pukul 10.30 WIB.

Ibu Fenti merasakan kesiapan petugas dalam memberikan pendampingan ketika mengalami kesulitan menggunakan aplikasi.³³ Bapak Wahono menilai petugas sigap dan tidak keberatan membantu walaupun jumlah jamaah cukup banyak.³⁴ Ibu Sutiati juga menyampaikan bahwa setiap pertanyaan yang diajukan mendapatkan respons cepat disertai penjelasan yang jelas.³⁵ Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap petugas menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan berbasis aplikasi.

Aspek *Assurance* (jaminan) dirasakan melalui kemampuan petugas dalam berkomunikasi serta memberikan rasa aman dan percaya kepada calon jamaah. Ibu Suwarni merasa yakin terhadap kualitas pelayanan karena petugas menyampaikan informasi dengan sopan, jelas, dan mudah dipahami.³⁶ Bapak Sodik juga merasakan kepercayaan terhadap layanan karena petugas memahami pekerjaannya dan mampu memberikan penjelasan yang meyakinkan.³⁷ Ibu Fenti menilai sikap sabar petugas dalam menjelaskan aplikasi memberikan rasa tenang dan meningkatkan keyakinan dalam menerima informasi.³⁸

Bapak Wahono menyampaikan bahwa cara komunikasi petugas yang jelas dan santun membuat beliau merasa aman dan percaya terhadap

³³ Hasil wawancara dengan Ibu Fenti, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 14.30 WIB.

³⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Wahono, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 14.00 WIB.

³⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Sutiati, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 10.00 WIB.

³⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Suwarni, pada tanggal 4 Februari 2026, Pukul 10.00 WIB.

³⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Sodik, pada tanggal 4 Februari 2026, Pukul 10.30 WIB.

³⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Fenti, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 14.30 WIB.

layanan.³⁹ Ibu Sutiati menilai komunikasi petugas sudah profesional dan meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan, termasuk jaminan keamanan data pribadi yang dikelola oleh Kementerian Haji dan Umrah.⁴⁰ Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa jaminan pelayanan tidak hanya berasal dari sistem aplikasi, tetapi juga dari kompetensi petugas.

Dimensi *Empathy* (empati) tampak kuat dalam pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah dengan berbagai karakteristik. Ibu Suwarni merasakan bahwa petugas memahami keterbatasannya sebagai jamaah lansia dan tidak memaksakan penggunaan aplikasi secara mandiri.⁴¹ Bapak Sodik juga merasakan perhatian petugas yang memahami kondisi jamaah lansia dan memberikan pelayanan secara personal.⁴² Ibu Fenti menyampaikan bahwa penjelasan yang diberikan secara perlahan dan tidak terburu-buru membuat beliau merasa diperhatikan.⁴³

Bapak Wahono menilai sikap ramah dan kesediaan petugas untuk membantu mencerminkan kepedulian terhadap kebutuhan jamaah.⁴⁴ Ibu Sutiati menyampaikan bahwa meskipun sudah lancar menggunakan

³⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Wahono, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 14.00 WIB.

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Sutiati, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 10.00 WIB.

⁴¹ Hasil wawancara dengan Ibu Suwarni, pada tanggal 4 Februari 2026, Pukul 10.00 WIB.

⁴² Hasil wawancara dengan Bapak Sodik, pada tanggal 4 Februari 2026, Pukul 10.30 WIB.

⁴³ Hasil wawancara dengan Ibu Fenti, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 14.30 WIB.

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Wahono, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 14.00 WIB.

aplikasi, petugas tetap menunjukkan perhatian dan kesiapan membantu.⁴⁵ Empati petugas ini menjadi penopang utama agar pelayanan berbasis teknologi tetap terasa manusiawi.

b. Implementasi Aplikasi Satu Haji Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM)

Pemanfaatan Aplikasi Satu Haji menunjukkan adanya perbedaan tingkat penerimaan di kalangan calon jamaah haji. Sebagian jamaah mampu menggunakan aplikasi secara mandiri, sementara lainnya masih bergantung pada pendampingan petugas. Perbedaan tersebut berkaitan dengan persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan. Pada aspek *Perceived Usefulness* (persepsi kemanfaatan), Ibu Suwarni memandang bahwa Aplikasi Satu Haji belum memberikan kemanfaatan secara mandiri baginya karena seluruh informasi terkait kuota dan estimasi keberangkatan masih diperoleh melalui penjelasan langsung dari petugas.⁴⁶ Kondisi serupa juga dirasakan oleh Bapak Sodik yang menilai aplikasi belum efektif untuk digunakan sendiri dan masih lebih mengandalkan layanan tatap muka di kantor.⁴⁷

Berbeda dengan kedua informan tersebut, Ibu Fenti menilai aplikasi cukup membantu dalam memantau informasi haji, meskipun masih membutuhkan waktu untuk beradaptasi.⁴⁸ Bapak Wahono juga merasakan bahwa aplikasi memberikan manfaat praktis karena

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Sutiati, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 10.00 WIB.

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Suwarni, pada tanggal 4 Februari 2026, Pukul 10.00 WIB.

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Sodik, pada tanggal 4 Februari 2026, Pukul 10.30 WIB.

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Fenti, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 14.30 WIB.

memungkinkan pengecekan informasi tanpa harus selalu datang ke kantor, walaupun pendampingan masih diperlukan.⁴⁹ Sementara itu, Ibu Sutiati sebagai pengguna lancar menilai Aplikasi Pusaka sangat membantu dalam memantau kuota dan estimasi keberangkatan haji secara mandiri, terutama dari segi efisiensi waktu dan kemudahan akses informasi.⁵⁰

Pada dimensi *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan), Ibu Suwarni menyampaikan bahwa dirinya belum pernah mencoba menavigasi menu aplikasi karena keterbatasan dalam menggunakan ponsel pintar, sehingga belum dapat menilai kemudahan penggunaan secara langsung.⁵¹ Bapak Sodik juga mengungkapkan hal serupa, di mana kekhawatiran melakukan kesalahan saat mengoperasikan aplikasi membuatnya enggan mencoba navigasi menu maupun proses login secara mandiri.⁵²

Ibu Fenti menilai menu aplikasi sebenarnya cukup jelas, namun kendala teknis seperti lupa email atau kata sandi masih sering dialami sehingga membutuhkan bantuan petugas.⁵³ Bapak Wahono menyampaikan bahwa menu aplikasi cukup mudah dipahami apabila digunakan secara perlahan, meskipun kendala login juga pernah

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Wahono, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 14.00 WIB.

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Sutiati, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 10.00 WIB.

⁵¹ Hasil wawancara dengan Ibu Suwarni, pada tanggal 4 Februari 2026, Pukul 10.00 WIB.

⁵² Hasil wawancara dengan Bapak Sodik, pada tanggal 4 Februari 2026, Pukul 10.30 WIB.

⁵³ Hasil wawancara dengan Ibu Fenti, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 14.30 WIB.

dialami.⁵⁴ Berbeda dengan informan lainnya, Ibu Sutiati menilai navigasi menu aplikasi mudah dipahami, proses registrasi dan login berjalan lancar, serta tidak mengalami kendala berarti selama penggunaan.⁵⁵

Pada aspek *Attitude Toward Using* (sikap dan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi), Ibu Suwarni merasa nyaman dalam proses layanan karena adanya bantuan petugas, meskipun kepuasan tersebut lebih disebabkan oleh kualitas pelayanan petugas daripada penggunaan aplikasi itu sendiri.⁵⁶ Bapak Sodik juga menyatakan kepuasan terhadap layanan yang diterima, walaupun belum menggunakan aplikasi secara mandiri.⁵⁷

Ibu Fenti merasakan kenyamanan dan kepuasan karena aplikasi membantu memperoleh informasi, didukung dengan sikap petugas yang responsif.⁵⁸ Bapak Wahono menilai penggunaan aplikasi cukup nyaman dan menimbulkan rasa puas karena kemudahan akses informasi yang disertai pendampingan petugas.⁵⁹ Sementara itu, Ibu Sutiati menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan digital Aplikasi Satu Haji karena sistemnya memudahkan akses informasi dan dapat digunakan secara mandiri tanpa hambatan berarti.⁶⁰

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Wahono, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 14.00 WIB.

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Sutiati, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 10.00 WIB.

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Suwarni, pada tanggal 4 Februari 2026, Pukul 10.00 WIB.

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Sodik, pada tanggal 4 Februari 2026, Pukul 10.30 WIB.

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Fenti, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 14.30 WIB.

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Wahono, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 14.00 WIB.

⁶⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Sutiati, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 10.00 WIB.

Pada dimensi *Behavioral Intention* dan *Actual Use* (niat dan penggunaan berkelanjutan), Ibu Suwarni menyampaikan belum memiliki keinginan untuk menggunakan aplikasi secara mandiri di masa mendatang dan akan tetap mengandalkan penjelasan petugas hingga waktu keberangkatan.⁶¹ Bapak Sodik juga menunjukkan keraguan untuk menggunakan aplikasi secara mandiri, meskipun tetap bersedia menggunakan apabila didampingi petugas.⁶² Ibu Fenti memiliki niat untuk terus menggunakan aplikasi agar semakin terbiasa, meskipun frekuensi penggunaan masih terbatas satu hingga dua kali dalam sebulan.⁶³

Bapak Wahono juga berencana untuk terus menggunakan aplikasi secara bertahap hingga waktu keberangkatan dan bahkan bersedia merekomendasikannya kepada jamaah lain yang ingin belajar.⁶⁴ Berbeda dengan informan lainnya, Ibu Sutiati menunjukkan intensitas penggunaan yang tinggi dengan frekuensi lebih dari tiga kali dalam sebulan, memiliki niat kuat untuk terus menggunakan aplikasi hingga keberangkatan, serta secara aktif merekomendasikan Aplikasi Satu Haji kepada calon jamaah lain.⁶⁵

⁶¹ Hasil wawancara dengan Ibu Suwarni, pada tanggal 4 Februari 2026, Pukul 10.00 WIB.

⁶² Hasil wawancara dengan Bapak Sodik, pada tanggal 4 Februari 2026, Pukul 10.30 WIB.

⁶³ Hasil wawancara dengan Ibu Fenti, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 14.30 WIB.

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Wahono, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 14.00 WIB.

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Sutiati, pada tanggal 5 Februari 2026, Pukul 10.00 WIB.

C. Analisis Implementasi Aplikasi Satu Haji dalam Pelayanan Pengecekan Perkiraan Keberangkatan Haji Pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, implementasi Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan pengecekan perkiraan keberangkatan haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah menunjukkan adanya upaya transformasi pelayanan dari sistem konvensional menuju pelayanan berbasis digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Haji dan Umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi Satu Haji telah memberikan dampak positif terhadap aksesibilitas informasi bagi calon jamaah haji. Melalui aplikasi tersebut, informasi mengenai nomor porsi dan estimasi keberangkatan dapat diakses dengan lebih mudah dibandingkan sebelumnya.

Peneliti menilai bahwa keberadaan aplikasi mampu mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif karena masyarakat memiliki kesempatan untuk memperoleh informasi secara mandiri. Kemudahan akses tersebut pada dasarnya sejalan dengan tujuan digitalisasi pelayanan publik, yaitu memperpendek proses pelayanan serta meningkatkan efisiensi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Meskipun demikian, efektivitas implementasi aplikasi belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh calon jamaah. Berdasarkan temuan penelitian, terdapat perbedaan kemampuan

dalam memanfaatkan aplikasi antara jamaah yang terbiasa menggunakan teknologi dengan jamaah yang memiliki keterbatasan literasi digital. Jamaah yang telah terbiasa menggunakan telepon pintar cenderung lebih mudah memahami fitur-fitur yang tersedia dan mampu melakukan pengecekan informasi secara mandiri. Sebaliknya, jamaah lanjut usia masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi sehingga lebih memilih memperoleh informasi melalui bantuan petugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan berbasis digital tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan pengguna dalam menerima perubahan sistem pelayanan.

Peneliti juga menemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas masih menjadi faktor utama dalam mendukung keberhasilan implementasi aplikasi. Meskipun layanan telah berbasis digital, sebagian besar calon jamaah tetap membutuhkan bantuan petugas ketika mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi. Petugas tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan administrasi, tetapi juga berfungsi sebagai pendamping yang membantu jamaah memahami proses penggunaan aplikasi dan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya mampu menggantikan peran sumber daya manusia dalam pelayanan publik. Sebaliknya, teknologi dan petugas pelayanan memiliki hubungan yang saling melengkapi. Aplikasi berfungsi sebagai sarana penyedia informasi, sedangkan petugas berperan memastikan bahwa informasi tersebut dapat diterima dan dipahami oleh seluruh pengguna layanan. Dalam

konteks pelayanan haji, keberadaan petugas tetap menjadi elemen penting karena karakteristik pengguna layanan sangat beragam, baik dari segi usia, pendidikan, maupun kemampuan penggunaan teknologi.

Aspek keandalan layanan yang ditunjukkan melalui Aplikasi Satu Haji sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari kesesuaian informasi yang diperoleh melalui aplikasi dengan informasi yang diberikan secara langsung oleh petugas. Konsistensi informasi tersebut memberikan kepastian kepada calon jamaah mengenai estimasi keberangkatan haji yang mereka miliki. Kepastian informasi menjadi hal yang sangat penting mengingat masa tunggu keberangkatan haji yang relatif panjang dan memerlukan perencanaan yang matang dari calon jamaah. Daya tanggap petugas juga menjadi salah satu faktor yang memperkuat kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, petugas menunjukkan kesediaan untuk membantu jamaah yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi. Sikap responsif tersebut memberikan kemudahan bagi jamaah untuk tetap memperoleh pelayanan meskipun memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi. Peneliti memandang bahwa keberhasilan pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh kecepatan sistem, tetapi juga oleh kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna secara tepat dan cepat.

Pada aspek jaminan pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa calon jamaah memiliki tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah. Kepercayaan tersebut muncul karena petugas

mampu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami terkait penggunaan aplikasi maupun informasi keberangkatan haji. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang akurat dan meyakinkan menciptakan rasa aman bagi jamaah dalam menggunakan layanan yang tersedia. Pada aspek empati menjadi dimensi yang paling menonjol dalam implementasi pelayanan pengecekan perkiraan keberangkatan haji. Peneliti menemukan bahwa petugas memberikan perhatian yang cukup besar kepada jamaah yang mengalami kesulitan, khususnya jamaah lanjut usia. Pendampingan dilakukan secara personal dengan menyesuaikan kondisi dan kemampuan masing-masing jamaah. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa orientasi pelayanan tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga memperhatikan kenyamanan dan kebutuhan pengguna layanan.

Dari perspektif penerimaan teknologi, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan Aplikasi Satu Haji berbeda pada setiap calon jamaah. Jamaah yang mampu menggunakan aplikasi secara mandiri cenderung merasakan manfaat yang lebih besar karena dapat mengakses informasi perkiraan keberangkatan haji kapan saja tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Sebaliknya, jamaah yang masih bergantung pada bantuan petugas belum sepenuhnya merasakan manfaat tersebut. Peneliti juga menemukan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam mendorong pemanfaatan aplikasi secara berkelanjutan. Beberapa jamaah masih mengalami kendala pada proses login, pengelolaan akun, dan pemahaman terhadap fitur-fitur yang tersedia, sehingga mereka kurang percaya diri untuk

menggunakan aplikasi secara mandiri. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap tingkat penerimaan teknologi oleh masyarakat.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa terdapat hubungan antara manfaat yang dirasakan dengan keinginan untuk terus menggunakan aplikasi. Jamaah yang merasakan kemudahan dan manfaat dari aplikasi menunjukkan kecenderungan untuk menggunakan kembali layanan tersebut pada masa mendatang. Sebaliknya, jamaah yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi cenderung tetap memilih pelayanan secara langsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan menjadi faktor yang memengaruhi keberlanjutan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik.

Berdasarkan seluruh hasil penelitian, peneliti menganalisis bahwa implementasi Aplikasi Satu Haji pada pelayanan pengecekan perkiraan keberangkatan haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Kehadiran aplikasi mampu mempercepat akses informasi, meningkatkan transparansi layanan, serta memberikan kemudahan bagi calon jamaah dalam memperoleh informasi keberangkatan haji. Akan tetapi, efektivitas pemanfaatan aplikasi belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh jamaah karena masih terdapat perbedaan kemampuan dalam menggunakan teknologi digital, khususnya pada kelompok jamaah lanjut usia.

Temuan ini menjadi karakteristik utama implementasi Aplikasi Satu Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah. Digitalisasi pelayanan terbukti mampu meningkatkan efektivitas dan transparansi layanan, namun keberhasilannya tetap bergantung pada pendekatan pelayanan yang adaptif terhadap kondisi pengguna. Oleh karena itu, pelayanan haji berbasis digital perlu terus dikembangkan dengan memperhatikan aspek literasi digital masyarakat agar tujuan pelayanan yang mudah, cepat, akurat, dan inklusif dapat tercapai secara optimal bagi seluruh calon jamaah haji.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan pengecekan perkiraan keberangkatan haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah, dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses dan penggunaan Aplikasi Satu Haji belum dirasakan secara merata oleh seluruh calon jamaah haji. Aplikasi memberikan kemudahan dan efisiensi bagi jamaah yang memiliki literasi digital memadai, namun masih sulit digunakan secara mandiri oleh jamaah lanjut usia karena keterbatasan dalam memahami tampilan, navigasi, dan alur penggunaan aplikasi.

Faktor-faktor yang menyebabkan kesulitan penggunaan aplikasi meliputi dominasi jamaah lanjut usia dengan tingkat literasi digital yang rendah, kompleksitas teknis aplikasi, serta keterbatasan pemahaman terhadap fitur yang tersedia. Kendala pada proses login dan navigasi menu menyebabkan sebagian jamaah masih bergantung pada pendampingan petugas.

Implementasi Aplikasi Satu Haji dalam pelayanan pengecekan perkiraan keberangkatan haji telah berjalan secara adaptif, dengan mengombinasikan layanan berbasis aplikasi dan pelayanan tatap muka. Aplikasi berfungsi sebagai sarana penyedia informasi yang andal dan transparan, sementara peran petugas tetap menjadi faktor kunci dalam

menjamin kualitas pelayanan yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan jamaah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah
 - a. Melakukan penyederhanaan tampilan dan alur penggunaan Aplikasi Satu Haji agar lebih ramah bagi jamaah lanjut usia.
 - b. Memperkuat peran petugas sebagai pendamping layanan digital melalui pelayanan yang komunikatif dan empatik.
 - c. Menyediakan panduan penggunaan aplikasi yang sederhana dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan jamaah.
2. Bagi Calon Jamaah :
 - a. Meningkatkan pemanfaatan Aplikasi Satu Haji sebagai sumber informasi resmi terkait perkiraan keberangkatan haji.
 - b. Bagi jamaah lanjut usia, memanfaatkan pendampingan dari petugas atau keluarga dalam mengakses dan menggunakan aplikasi.
 - c. Membiasakan diri untuk mengenal layanan digital secara bertahap guna mendukung kelancaran proses pelayanan administrasi haji.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Mengkaji lebih lanjut aspek literasi digital jamaah haji dalam pemanfaatan layanan berbasis aplikasi.

- b. Meneliti efektivitas pendampingan petugas dalam mendukung keberhasilan implementasi layanan digital.
- c. Melakukan penelitian serupa pada wilayah atau konteks pelayanan yang berbeda untuk memperkaya kajian tentang digitalisasi pelayanan haji.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Palopo: CV Syakir Media Press, 2021.
- Akmalia, Egin, Ariq Ramlan Ramlan, dan Novi Hidayat Afsari. "Pemberdayaan Masyarakat Tentang Alur Pendaftaran Haji & Estimasi Keberangkatan Melalui Via Smartphone." *Proceedings UIN Sunan Gunung Djati Bandung* 3, no. 1 (2023).
- Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Anjani, Angel Tri, Dini Trimita, Hijri Nurul Ramadhan, Resty Aisyah Nurul Fadilla, dan Yulia Hanoselina. "Aplikasi Pusat Layanan Keagamaan (Pusaka) Kementerian Agama sebagai Inovasi Layanan Keagamaan di Era Transformasi Digital." (2025).
- Anshori, Muslich, dan Iswati. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press, 2019.
- Apriyani, Mita. "Efektivitas Aplikasi Haji Pintar dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan." Skripsi, 2024.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006.
- Bakhri, Syamsul, dan Ali Haidir. "Rancang Bangun Sistem Informasi Pendaftaran Haji Berbasis Website." *JRIS: Jurnal Rekayasa Informasi Swadharma* 3, no. 1 (2023).
- Farida, Anik. *Dinamika Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*. Jakarta: Litbangdiklat Press, 2020.

- Fredricka, Jhoanne, dan Muhammad Fikri Ihsan. "Analisis Sistem Keberangkatan Calon Jamaah Haji Menggunakan Metode Weighted Product." *Jurnal Media Infotama* 16, no. 2 (2020).
- Ichsan, Mohammad Rifky. "Sistem Pendaftaran Haji Reguler dalam Menentukan Keberangkatan Jemaah Haji pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia." Skripsi, 2023.
- Khoeron, Moh. "Cek Estimasi Keberangkatan Haji Bisa melalui Satu Haji, Begini Caranya." <https://kemenag.go.id>. Diakses 13 September 2025.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahannya: Edisi Penyempurnaan 2019*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019.
- Margaretha, Karyn, Susi Hardjati, dan Erma Ariyani. "Implementasi Kebijakan E-Government di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur." *PREDIKSI: Jurnal Administrasi dan Kebijakan* 22, no. 3 (2023): 253–??.
- Mekarisce, Arnild Augina. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* 12, no. 3 (2020).
- Mursyidah, Lailul, dan Usrotin Choiriyah. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Umsida Press, 2020.
- Nasution, Abdul Fattah. *Metode Penelitian Kualitatif*. Medan: CV Harfa Creative, 2023.
- Prasetio, Eko, Enny Puji Lestari, Agus Alimudin, dan Syukron Nashirudin. "Implementasi Produk Pembiayaan Pengurusan Pendaftaran Haji BPRS Metro Madani KC Tulang Bawang Barat." *AT-TIJARAH: Jurnal Penelitian Keuangan dan Perbankan Syariah* 5, no. 2 (2023): 53–67.

- Pratama, Andika, Siti Zulaikha Wulandari, dan Devani Laksmi Indyastuti. "Analisis Technology Acceptance Model (TAM) pada Penggunaan Aplikasi PLN Daily." *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia* 5, no. 3 (2022).
- Pratama, M. Arifky, dan Budi Hartono. "Efektivitas Penggunaan Absensi Satu Haji terhadap Disiplin Kerja Guru." *Annizom* 8, no. 2 (2023).
- Rahmadanik, Dida. "Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19." *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 11, no. 1 (2021).
- Riani, Ni Ketut. *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. 2021.
- Schouten, Sofie, Femmy Mega Usvita, Herjuno Ariwibowo Arifin, Feky Reken, dan Ullyia Rahmi Aswin. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Lampung: CV Gita Lentera, 2025.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta. 2018
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Syahrizal, Hasan, dan M. Syahrani Jailani. "Jenis-Jenis Penelitian dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif." *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora* 1, no. 1 (2023).
- Wicaksono, Soetam Rizky. *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. 2022.
- Wulandari, Yuyun. "Persepsi Publik Tentang Digitalisasi Layanan Satu Haji." *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting* 4, no. 5 (2024): 1858–1872.

Zulfahmi, Zulfahmi, Muhammad Badri, dan Listiawati Susanti. “Efektivitas Media E-Government dalam Mendukung Transparansi Informasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.” *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi* 1, no. 1 (2019).

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H. Hajar Dewantara 15A, Tringmutyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metroainv.ac.id e-mail: ain@metroainv.ac.id

Nomor : B-3277/In.28.3/D.1/TL.00/11/2023
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Metro, 09 November 2023

Kepada Yth,
Aulia Ranny Priyatna (Dosen Pembimbing Skripsi)
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Faishal Reyhan
NPM : 2003041005
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : Implementasi Aplikasi Pusaka Kemenag Dalam Pelayanan Pengecekan Perkiraan Keberangkatan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Lampung Tengah

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan $\pm$ 1/6 bagian
 - b. Isi $\pm$ 2/3 bagian
 - c. Penutup $\pm$ 1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan FEBI

Putri Swastika

OUTLINE

IMPLEMENTASI APLIKASI SATU HAJI DALAM PELAYANAN PENGECEKAN PERKIRAAN KEBERANGKATAN HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH LAMPUNG TENGAH

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

ORISINALITAS PENELITIAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Pelayanan Publik
 - 1. Definisi Pelayanan Publik
 - 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik
- B. Implementasi Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik
 - 1. *E-Government*
 - 2. Aplikasi Digital pada Layanan Pemerintah
 - 3. *Technology Acceptance Model* (TAM)
- C. Pelayanan Haji di Indonesia
 - 1. Kebijakan dan Regulasi Pelayanan Haji di Indonesia
 - 2. Pendaftaran dan Keberangkatan Haji

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Penjaminan Keabsahan Data
- E. Teknik Analisis

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Hasil Penelitian
 - 1. Sejarah Berdirinya Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah
 - 2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah
 - 3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah
 - 4. Implementasi Aplikasi Satu Haji dalam Pelayanan Pengecekan Perkiraan Keberangkatan Haji Pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah

B. Pembahasan

1. Analisis Implementasi Aplikasi Satu Haji dalam Pelayanan Pengecekan Perkiraan Keberangkatan Haji Pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah

BAB V PENUTUP

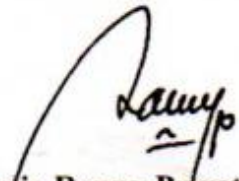
- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Mengetahui
Dosen Pembimbing



Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy
NIP. 198406162023212041

Metro, Januari 2026
Hormat Saya



Faishal Rayhan
NPM. 2003041005

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

IMPLEMENTASI APLIKASI SATU HAJI KEMENAG DALAM PELAYANAN PENGECEKAN PERKIRAAN KEBERANGKATAN HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN HAJI DAN UMRAH LAMPUNG TENGAH

A. WAWANCARA

1. Wawancara Kepada Bapak Herwan Subing dan Bapak Ahmad Selaku Penjabat Fungsional Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah

- a. Bagaimana penerapan Aplikasi Pusaka Kemenag di Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah sejauh ini, apakah sudah sesuai dengan kebijakan dari Kementerian Agama?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengalihkan pelayanan dari sistem manual ke sistem berbasis digital dalam kegiatan pelayanan sehari-hari di Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah?
- c. Bagaimana Bapak memastikan fasilitas perangkat dan jaringan internet di kantor siap mendukung operasional aplikasi?
- d. Bagaimana standar penyajian materi komunikasi agar dipercaya oleh jamaah?
- e. Apa langkah yang dilakukan untuk memastikan data haji di aplikasi selalu sinkron dan akurat?
- f. Bagaimana cara menjaga konsistensi layanan aplikasi agar tetap bisa diandalkan oleh jamaah?
- g. Bagaimana prosedur cepat yang Bapak lakukan saat ada jamaah yang kesulitan mengakses aplikasi?
- h. Bagaimana Bapak menunjukkan kesiapan membantu jamaah di sela-sela kesibukan administrasi lainnya?
- i. Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan kompetensi petugas dalam menjelaskan fitur teknologi kepada jamaah?

- j. Bagaimana cara memberikan jaminan kepada jamaah bahwa data mereka aman dalam sistem digital ini?
- k. Bagaimana cara Bapak melakukan pendekatan khusus kepada jamaah lansia yang sulit memahami teknologi?
- l. Langkah apa yang Bapak ambil agar hubungan antara petugas dan jamaah menjadi lebih personal ?

2. Wawancara Kepada Calon Jamaah Haji Reguler Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah

a. Identitas Informan

- 1) Nama :
- 2) Jenis Kelamin :
- 3) Usia :
- 4) Pekerjaan :
- 5) Kategori Jamaah : (Lansia Non-Pengguna/Lansia Terhambat /Produktif Lancar)

b. Instrumen Pertanyaan SERVQUAL

- 1) Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas visual dan kemudahan membaca menu di aplikasi Satu Haji?
- 2) Apakah materi panduan (brosur/digital) yang diberikan sudah terlihat profesional dan jelas?
- 3) Sejauh mana data estimasi keberangkatan yang muncul di aplikasi konsisten dan akurat sesuai nomor porsi Anda?
- 4) Apakah Bapak/Ibu merasa aplikasi ini bisa diandalkan setiap saat tanpa sering terjadi error?
- 5) Seberapa cepat petugas merespons jika Bapak/Ibu bertanya atau mengalami kendala saat menggunakan aplikasi?
- 6) Apakah petugas menunjukkan kesiapan membantu dalam waktu yang singkat saat Bapak/Ibu membutuhkan?
- 7) Apakah keahlian dan cara komunikasi petugas membuat Bapak/Ibu yakin terhadap kualitas layanan ini?

- 8) Apakah Bapak/Ibu merasa aman terhadap jaminan kerahasiaan data pribadi di dalam aplikasi ini?
- 9) Apakah petugas memberikan perhatian khusus untuk memahami kesulitan Bapak/Ibu (terutama jika merasa gaptek/lansia)?
- 10) Apakah Bapak/Ibu merasa pelayanan petugas terasa personal dan peduli terhadap kebutuhan unik Anda?

c. Instrumen Pertanyaan TAM

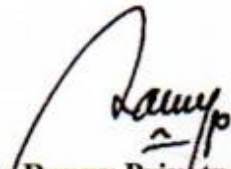
- 1) Seberapa efektif aplikasi pusaka membantu Bapak/Ibu memantau kuota haji secara mandiri?
- 2) Apakah pengecekan via aplikasi memberikan kemanfaatan fungsional yang lebih baik dibanding harus datang ke kantor?
- 3) Bagaimana kemudahan Bapak/Ibu dalam melakukan navigasi menu di aplikasi?
- 4) Apakah ada kendala saat proses registrasi atau login menggunakan email?
- 5) Bagaimana evaluasi kenyamanan Bapak/Ibu selama menggunakan sistem aplikasi ini?
- 6) Seberapa puas perasaan Bapak/Ibu setelah berinteraksi dengan layanan digital ini?
- 7) Apakah Bapak/Ibu memiliki keinginan untuk menggunakan kembali aplikasi ini di masa mendatang?
- 8) Apakah Bapak/Ibu bersedia merekomendasikan aplikasi ini kepada sesama calon jamaah?
- 9) Seberapa sering Bapak/Ibu menggunakan aplikasi ini dalam sebulan terakhir?
- 10) Apakah Bapak/Ibu akan terus menggunakan aplikasi ini secara berkelanjutan hingga keberangkatan?

B. DOKUMENTASI

1. Profil Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah
2. Visi dan Misi Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah

3. Struktur Organisasi Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah
4. Buku-Buku dan Jurnal-Jurnal yang berkaitan dengan penelitian
5. Data-data yang bersumber dari lokasi penelitian
6. Foto dengan Penjabat Fungsional Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah
7. Foto dengan Calon Jemaah Haji Yang Terdaftar di Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah

Mengetahui
Dosen Pembimbing



Aulia Ranny Privatna, M.E.Sy
NIP. 198406162023212041

Metro, Januari 2026
Hormat Saya



Faishal Rayhan
NPM. 2003041005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

Nomor : B-0755/In.28/D.1/TL.00/04/2026
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
H. Maryan Hasan, S.Ag., M.Pd.I
KEMENTERIAN AGAMA LAMPUNG
TENGAH
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0756/In.28/D.1/TL.01/04/2026,
tanggal 17 April 2026 atas nama saudara:

Nama : **FAISHAL RAYHAN**
NPM : 2003041005
Semester : 12 (Dua Belas)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada H. Maryan Hasan, S.Ag., M.Pd.I
KEMENTERIAN AGAMA LAMPUNG TENGAH bahwa Mahasiswa tersebut di
atas akan mengadakan research/survey di KEMENTERIAN AGAMA LAMPUNG
TENGAH, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang
bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI APLIKASI PUSAKA KEMENAG
DALAM PELAYANAN PENGECEKAN PERKIRAAN KEBERANGKATAN HAJI
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA LAMPUNG TENGAH".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya
tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 17 April 2026
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBRANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id, humas@uinjusila.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-0756/In.28/D.1/TL.01/04/2026

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **FAISHAL RAYHAN**
NPM : 2003041005
Semester : 12 (Dua Belas)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KEMENTERIAN AGAMA LAMPUNG TENGAH, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI APLIKASI PUSAKA KEMENAG DALAM PELAYANAN PENGECEKAN PERKIRAAN KEBERANGKATAN HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA LAMPUNG TENGAH".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 17 April 2026



Mengetahui,
Pejabat Setempat

HERWAN SUBING, SE
NIP. 198404132014111003

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
UNIT PENUNJANG AKADEMIK PERPUSTAKAAN
NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No. 118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112

Telepon (0725) 47297, 42775; Faksimili (0725) 47296;

Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: perpustakaan@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-652/Uh.36/S/U.1/OT.01/06/2026**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung menerangkan bahwa :

Nama : FAISHAL RAYHAN
NPM : 2003041005
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung Tahun Akademik 2025/2026 dengan nomor anggota 2003041005.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 22 Juni 2026
Kepala Perpustakaan

Aan Guroni, S.I.Pust.
NIP. 19920428 201903 1 009



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Faishal Rayhan
NPM : 2003041005
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Implementasi Aplikasi Pusaka Kemenag Dalam Pelayanan Pengecekan Perkiraan Keberangkatan Haji Pada Kantor Kementerian Agama Lampung Tengah** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 20%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 21 Juni 2026
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



Ulul Azmi Mustofa, S.E.I, M.S.I
NIP.198703192020121003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI Jember SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507
Fax. (0725) 47296

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Faishal Rayhan

Prodi/Fakultas : MHU/ FEBI

NPM : 2003041005

Semester / T A : XI/ 2026

No	Hari/ Tanggal	Hal-Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis 15/01/2026	Perbaiki spasi penulisan outline pada bab 1 poin A. Gambaran umum lokasi penelitian, poin B. Implementasi Aplikasi, poin C. Analisis	
	Senin 19/01/2026	ACC outline	
	Selasa 20/01/2026	Perbaiki sampul, kata pengantar. Daftar isi sesuaikan outline, perbaiki sumber data primer : inventarisir sila saja informannya	
	Rabu 21/01/2026	ACC Bab 1.2 dan 3	
	Kamis 22/01/2026	ACC APD lanjut Research	

Dosen Pembimbing

Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sv
NIP. 198406162023212041

Mahasiswa Ybs,

Faishal Rayhan
NPM. 2003041005



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41567
Fax. (0725) 47296

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Faishal Rayhan

Jurusan/Fakultas : MHU/ FEBI

NPM : 2003041005

Semester / T A : XII/ 2026

No	Hari/ Tanggal	Hal-Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 11/5/2026	Silahkan data wawancara dengan APD, Cek masing-masing pertanyaan	
	Senin 18/5/2026	perbaiki Analisis pada bab IV Poin C & ABstrak Lengkapi Lampiran & dokumen	
	Senin 25/5/2026	perbaiki Assimpulan & Saran	
	Senin 1/6/2026	Ace Bab 4 dan 5 siap untuk dimunawarakan	

Dosen Pembimbing

Aulia Ranny Privatna, M.E.Sy
NIP. 198406162023212041

Mahasiswa Ybs,

Faishal Rayhan
NPM. 2003041005

FOTO DOKUMENTASI



**Foto 1. Wawancara dengan Bapak Herwan Subing
(Staf JFH Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah)**



**Foto 2. Wawancara dengan Bapak Ahmad
(Staf JFH Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Tengah)**



**Foto 3. Wawancara dengan Ibu Suwarni (Non-Pengguna)
(Calon Jamaah Haji Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah)**



**Foto 4. Wawancara dengan Bapak Sodik (Non-Pengguna)
(Calon Jamaah Haji Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah)**



**Foto 5. Wawancara dengan Ibu Fenti (Pengguna Terhambat)
(Calon Jamaah Haji Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah)**



**Foto 6. Wawancara dengan Bapak Wahono (Pengguna Terhambat)
(Calon Jamaah Haji Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah)**



**Foto 7. Wawancara dengan Ibu Sutiati (Pengguna Lancar)
(Calon Jamaah Haji Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah)**



**Foto 8. Bersama dengan Ibu Hj.Emayani,S.Pd., M.Pd.I
(Selaku Kasi PHU Pada Kementerian Haji dan Umrah Lampung Tengah)**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap peneliti adalah Faishal Rayhan lahir di Kotagajah Kec. Kotagajah pada tanggal 24 Agustus 2001, Merupakan anak kesatu dari pasangan suami istri, Bapak Hotib dan Ibu Erna Wati Peneliti Menyelesaikan pendidikan di SD IT Insan Mulya Kotagajah pada tahun 2013, lalu

Melanjutkan di SMP Negeri 2 Kotagajah lulus pada tahun 2016, dan melanjutkan ke jenjang SMK Maarif 5 Lampung Tengah lulus pada tahun 2019 Setelah Lulus SMK peneliti melanjutkan Pendidikan pada program S1 Manajemen Haji dan Umroh, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam negeri Jurai Siwo Lampung