

Digitalisasi Layanan Sosialisasi Haji di Pedesaan: Studi Manajemen Informasi Berbasis Aplikasi dan Media Sosial oleh KUA dan KBIH NU Kecamatan Pamarican

Iis Nurhayati ¹, Siti Fairuz Raniah ², Lastri Aprianni ³

Institut Nahdlatul Agama Ciamis ¹

Institut Nahdlatul Agama Ciamis ³

Institut Nahdlatul Agama Ciamis ³

Email: iisnurhayati@inuciamis.ac.id, sitifairuzraniahl@inucianis.ac.id, lastriaprianninurjannah@inuciamis.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana proses digitalisasi digunakan dalam layanan sosialisasi ibadah haji di wilayah pedesaan oleh lembaga terkait seperti KUA dan KBIH. Metode yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan penyelenggara layanan dan calon jemaah haji di desa Mekarmulya kecamatan Pamarican. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi telah dimanfaatkan melalui penggunaan *WhatsApp* group, aplikasi Haji Pintar, video manasik daring, dan penyebaran *e-book*. Namun, keterbatasan literasi digital dan infrastruktur menjadi hambatan utama. Studi ini merekomendasikan penguatan ekosistem digital lokal dan melibatkan generasi muda sebagai pendamping digitalisasi manasik haji.

Kata Kunci: digitalisasi haji, manajemen informasi, layanan publik, KUA, KBIH, masyarakat desa

ABSTRACT

This study aims to examine how the digitalization process is used in Hajj socialization services in rural areas by relevant institutions such as the KUA and KBIH. The method used is a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews with service providers and prospective Hajj pilgrims in the village of Mekarmulya, Pamarican subdistrict. The results of the study indicate that digitalization has been utilized through the use of WhatsApp groups, the Haji Pintar app, online Hajj rituals videos, and the distribution of e-books. However, limitations in digital literacy and infrastructure remain the primary obstacles. This study recommends strengthening the local digital ecosystem and involving the younger generation as digitalization companions for Hajj rituals.

Keywords: digitalization of Hajj, information management, public services, KUA, KBIH, rural communities

PENDAHULUAN

Ibadah Haji dan Umrah adalah bagian penting dari ritual ibadah agama Islam yang secara formal dikelola oleh pemerintah melalui Kementerian Agama RI. Sosialisasi dan bimbingan manasik haji adalah tahap terpenting agar jamaah haji Indonesia bisa melakukan ibadah haji sesuai dengan standar. Sosialisasi yang dilakukan juga harus selalu mengikuti zaman mengingat zaman digital, harus dilakukan digitalisasi dalam hal sosialisasi ibadah haji dan umrah. Digitalisasi ini tidak hanya respon terhadap tuntutan zaman, tetapi juga sebagai strategi untuk menyebarkan informasi secara lebih cepat dan efisien. Tidak bisa dipungkiri bahwa digitalisasi menjadi bagian penting dalam berbagai lini, apalagi dalam pelayanan public yang termasuk di dalamnya pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Sebagai lembaga yang memiliki wewenang dalam penyelenggaraan haji di Indonesia. Kementerian Agama juga meluncurkan beberapa aplikasi haji diantaranya aplikasi Haji Pintar. Yang didalamnya berisi informasi ketentuan dan beberapa hal terkait dengan ibadah haji dan umrah. Selain itu, kemenag juga seringkali mengedarkan pengetahuan tentang ibadah haji seperti manasik haji dalam bentuk digital.

Digitalisasi di Indonesia masih belum merata ke seluruh wilayah di Indonesia, terutama wilayah pedesaan. Wilayah pedesaan memiliki tantangan tersendiri, seperti terbatasnya sinyal internet, pengetahuan digitalisasi yang kurang terutama pada kelompok jamaah lansia. Ini perlu menjadi kajian yang serius bagi sejumlah kalangan yang terlibat dalam penyelenggaraan haji dan umrah. Penelitian ini berfokus kepada bagaimana digitalisasi haji dapat diterapkan di tingkat desa secara lebih maksimal terutama bagi masyarakat awam dan lansia. Isu ini sangat penting, sebab bisa menjadi bahan evaluasi tentang keberlanjutan program modernisasi pelayanan haji yang lebih inklusif. Pada tingkat desa, KUA dan KBIH menjadi lembaga sentral dalam penyelenggaraan haji dan umrah termasuk di antaranya penyebaran informasi terkait haji dan umrah. KUA dan KBIH bukan hanya penyelenggara, tetapi juga pengelola informasi yang sudah semestinya bisa beradaptasi dengan kebutuhan zaman dan karakter masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan manajemen informasi untuk menjembatani kesenjangan digital, seperti strategi penyampaian, media yang digunakan, dan model komunikasi yang tepat.

Studi sebelumnya menunjukkan digitalisasi informasi keagamaan bisa meningkatkan kemudahan penyampaian informasi (Wahyudi, 2020; Zainuddin & Haryati, 2022). Penelitian terkait digitalisasi sosialisasi haji di Desa, khususnya di kalangan lansia belum secara khusus dibahas. Kajian ini sangat penting, mengingat KUA dan KBIH NU perlu melakukan adaptasi untuk menjawab tantangan-tanggungan penyampaian informasi secara digital di masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bermaksud mengkaji praktek digitalisasi layanan sosialisasi haji dan umrah di Desa Mekarmulya dengan fokus pada manajemen informasi berbasis aplikasi dan media sosial oleh KUA dan KBIH NU kecamatan Pamarican.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif deskriptif. Tujuannya dijelaskan detail bagaimana media sosial dan aplikasi bisa dimanfaatkan untuk menyampaikan materi bimbingan haji dan umrah kepada calon jamaah haji. Penelitian yang dilakukan tidak hanya berfokus pada perangkat yang digunakan, tetapi juga cara atau strategi yang digunakan oleh KBIH dan KUA, kendala-kendala yang dihadapi dalam penyampaian materi haji dan umrah secara digital dan juga respon dari masyarakat setempat yang menerima informasi haji dan umrah secara digital.

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Mekarmulya Kecamatan Pamarican, Kabupaten Ciamis. Desa Mekarmulya adalah sebuah desa yang memiliki infrastruktur yang sangat terbatas. Tetapi, KBIH dan KUA setempat sedang mengembangkan layanan keagamaan berbasis digital. Pemilihan lokasi penelitian ini menjadi pertimbangan peneliti karena desa ini mulai berusaha untuk melakukan digitalisasi dan memanfaatkan media sosial dalam kegiatan sosialisasi bimbingan haji, meskipun banyak tantangan diantaranya aspek teknis dan kurangnya literasi digital di kalangan lansia. Partisipan dalam penelitian ini diambil dari berbagai pihak terkait seperti kepala KUA kecamatan Pamarican. Yang memiliki peran dalam pengelolaan program bimbingan haji kecamatan Pamarican. Kedua, Kelompok Bimbingan Haji dan Umrah (KBIHU) NU Pamarican, yang secara operasional menyelenggarakan manasik dan bekerjasama dengan KUA dalam pengelolaan bimbingan calon haji dan umrah. Ketiga, lima orang calon jamaah haji lansia dan juga muda yang merepresentasikan penerima layanan secara digital. Keempat, pendamping manasik haji dari KBIH. Hadirnya partisipan dari berbagai latar belakang ini bertujuan agar peneliti bisa mendapatkan sudut pandang yang beragam terkait dengan efektivitas dan tantangan dalam digitalisasi informasi haji dan umrah dalam konteks lokal.

Selanjutnya penelitian ini juga dilakukan dengan observasi partisipatif kepada pengguna aplikasi dan media sosial dalam kegiatan bimbingan haji dan umrah seperti interaksi dalam grup *WhatsApp* jamaah haji dan umrah. Peneliti juga melakukan pengamatan terhadap penggunaan aplikasi manasik, dan mengamati respon peserta terhadap video manasik haji atau materi lain terkait haji dan umrah yang ada di aplikasi dan di media sosial. Observasi dilakukan secara langsung dan dokumentasi digital, hal ini bertujuan untuk memahami sejauh mana keterlibatan dan partisipasi calon jamaah dalam pembelajaran berbasis teknologi.

Penelitian juga dilakukan dengan melakukan studi dokumentasi, studi ini dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis aplikasi dan media sosial yang digunakan untuk sosialisasi ibadah haji dan umrah. Aplikasi dan media sosial yang digunakan diantaranya *YouTube*, grup *WhatsApp*, Buku Digital Manasik haji dan umrah yang diperoleh jamaah, screenshot grup *WhatsApp* jamaah, dan aplikasi yang digunakan KBIH dan KUA. Studi dokumentasi ini dilakukan agar penelitian bisa memberikan pemahaman yang lebih luas terkait konten yang sebaiknya disampaikan, bentuk penyampaian, dan kualitas informasi yang diberikan kepada jamaah haji dan umrah. Data yang terkumpul dianalisis secara tematik dengan melakukan transkrip wawancara, mengelompokkan informasi berdasarkan kategori, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggunaan aplikasi dan media sosial haji dan umrah di Desa Mekarmulya dilakukan secara beragam oleh KUA dan KBIH Kecamatan Pamarican. Meskipun akses informasi haji dan umrah secara digital masih terbatas di sebagian kalangan masyarakat, tetapi KUA dan KBIH sendiri sudah memanfaatkan media digital untuk proses informasi haji dan umrah.

KUA Kecamatan Pamarican menyediakan materi manasik haji kedalam bentuk buku digital PDF dan video *YouTube* resmi Kementerian Agama untuk digunakan jamaah haji belajar secara mandiri. Materi yang ada dalam buku digital dan video ini mencakup rukun dan wajib haji, manasik haji, dan fikih haji dan umrah. Digitalisasi yang dilakukan Kementerian Agama RI membantu standarisasi materi dan memudahkan penyebaran pengetahuan tentang haji dan umrah melalui media digital yang bisa diakses tanpa batas waktu. Ini sejalan dengan laporan Kementerian Agama (2022) tentang penguatan literasi haji digital menjadi bagian dari strategi nasional peningkatan kualitas layanan Jemaah haji Indonesia. KBIH NU Pamarican juga

membuat grup *WhatsApp* untuk media komunikasi dan koordinasi dengan Jemaah haji dan umrah. Dalam grup *WhatsApp*, pengurus KBIH NU Pamarican secara rutin mengirimkan informasi-informasi terkait manasik, hal-hal yang harus dipersiapkan dalam haji, informasi-informasi haji dari Kementrian Agama dan lain sebagainya. Grup ini menjadi ruang tanya jawab yang interaktif, terutama bagi jamaah haji yang masih muda yang sudah akrab dengan dunia digital. Dari sini bisa dilihat bahwa penggunaan grup *WhatsApp* bisa menjadi sarana edukasi informal bagi jamaah haji dan terbukti efektif.

Kalangan muda jamaah haji dan umrah juga banyak yang menggunakan aplikasi Haji Pintar yang merupakan aplikasi resmi milik Kementrian Agama. Di dalamnya tersedia fitur-fitur menarik yang bisa diakses jamaah haji dan umrah. Seperti jadwal keberangkatan, panduan manasik, lokasi maktab, serta berita terbaru seputar haji dan umrah. Jamaah haji muda mengatakan bahwa aplikasi ini mudah dipahami apalagi dalam urutan ibadah haji. Selain itu, mereka juga mengungkapkan bahwa aplikasi ini bisa dipercaya karena berasal dari otoritas resmi. Penggunaan aplikasi Haji Pintar menunjukkan adanya potensi yang bagus jika didukung dengan edukasi digital yang lebih diperbaiki lagi. Hal ini sejalan dengan temuan Wahyudi (2020) yang menyatakan bahwa layanan haji yang didigitalisasi memberikan dampak positif bagi kemudahan akses informasi dan tingkat literasi agama secara digital, terutama di kalangan muda.

Sejumlah kendala yang ditemukan cukup signifikan pada digitalisasi layanan sosialisasi haji dan umrah di Desa Mekarmulya, terutama yang berkaitan dengan lansia, jaringan internet, dan pendampingan teknis yang masih terbatas. Hal tersebut memengaruhi efektivitas penyampaian materi digital untuk para jamaah haji dan umrah di desa Mekarmulya. Jamaah haji lansia masih kesulitan menggunakan perangkat ponsel *smartphone*. Bahkan, hampir seluruh dari Jemaah haji lansia tidak tahu tentang buku digital pdf, atau aplikasi Haji Pintar. Sulit memahami hal-hal teknis dalam *smartphone* serta keterbatasan mereka dalam penglihatan sehingga menyulitkan membaca tulisan dalam *smartphone*. Beberapa lansia mengaku hanya tahu *WhatsApp* dan tidak tahu cara menggunakan pdf atau mengunduhnya. Mereka juga lebih familiar dengan *YouTube* untuk menonton tatacara ibadah haji yang diberikan oleh Kemenag RI. Tentunya situasi seperti ini membuat para jamaah haji kategori lansia harus bergantung pada keluarga mereka yang paham dengan media digital.

Keterbatasan infrastruktur dan jaringan internet yang tidak stabil membuat akses ke aplikasi *YouTube* menjadi terkendala di desa Mekarmulya. Hal tersebut menjadi hambatan ketika dilakukan bimbingan manasik secara virtual atau saat pembagian materi secara daring, peserta menjadi kesulitan saat harus menonton video, sehingga materi menjadi tidak efisien. Kondisi ini dirasakan oleh Parijo (70 tahun) bahwa di rumahnya sinyal susah sehingga saat ada bimbingan manasik haji secara online dari KBIH NU Pamarican, ia tidak paham apa yang dijelaskan oleh pembimbing. Kurangnya pendampingan dari KBIH juga menjadi masalah tersendiri. Desa Mekarmulya tidak memiliki relawan digital atau kader di bidang IT yang mau membantu jamaah haji dalam mengoperasikan aplikasi dan materi yang dibagikan oleh KBIH NU Pamarican. Akibatnya, bimbingan haji secara online hanya efektif di kalangan anak muda saja. Sementara Jemaah lansia tidak efektif karena tidak memiliki pendamping. Hal ini juga disebabkan karena kurangnya pendekatan struktural membuat jamaah lansia merasa tidak tersentuh dalam proses digitalisasi informasi haji dan umrah sehingga dapat disimpulkan bahwa digitalisasi informasi haji dan umrah memerlukan pendekatan yang lebih inklusif. Selain itu, berbagai persiapan seperti pelatihan dasar, pemilihan kader pembimbing, dan materi yang disesuaikan dengan kondisi jamaah haji dan umrah. Digitalisasi ini perlu juga memperhatikan aspek usia, kondisi sosial dan letak geografis sehingga kesenjangan kelompok masyarakat dapat diminimalisir.

Proses pelaksanaan digitalisasi informasi haji dan umrah di desa Mekarmulya, ditemukan sejumlah strategi adaptasi dari KBIH NU Pamarican dan KUA kecamatan Pamarican. Hal ini dilakukan untuk menjawab berbagai kendala calon jamaah haji dan umrah. Strategi yang diberikan oleh KBIH NU dan KUA ini bersifat partisipatif dan kontekstual dengan menyesuaikan kondisi masyarakat setempat yang mayoritas kategori Jamaah lansia yang memiliki keterbatasan penggunaan perangkat digital.

Salah satu solusi yang diberikan oleh KBIH NU dan KUA kecamatan Pamarican ini dengan melibatkan remaja masjid sebagai pendamping digital Jamaah haji lansia. KBIH NU bekerjasama dengan DKM Masjid dan Karang taruna. Remaja terbiasa menggunakan smartphone dan sangat akrab dengan dunia digital diberikan pengarahan tentang produk digital yang dimiliki oleh Kementerian Agama. Mereka juga diberikan pemahaman bagaimana penyampaian materi yang mudah dipahami dan dimengerti oleh lansia. Dalam pelaksanaan pendampingan ini, setiap kelompok jamaah lansia didampingi dua hingga tiga orang remaja masjid selama pelatihan berlangsung.

Cara ini terbukti mengurangi ketergantungan para jamaah haji lansia pada anggota keluarga mereka di rumah. Relawan remaja ini juga memberikan kemudahan dalam memahami materi haji dan umrah secara digital, selain itu juga mempererat hubungan antar generasi di desa. KUA kecamatan Pamarican juga menginisiasi pelatihan secara langsung bersama-sama jamaah se kecamatan pamarican di Kantor Kecamatan Pamarican. Pelatihan secara langsung tentu saja lebih praktis dan aplikatif. Pelatihan yang dilakukan mencakup cara penggunaan smartphone, cara menggunakan buku digital pdf, dan menonton video di kanal *YouTube*. Kegiatan ini dilakukan selama persiapan manasik. Dengan narasumber KBIH NU Pamarican, dan relawan muda desa yang ditunjuk. Pelatihan secara langsung ini bertujuan agar jamaah yang tidak memiliki akses internet di rumah atau tidak memiliki smartphone bisa terjangkau.

Strategi selanjutnya yaitu penyampaian informasi secara paralel, dengan menggunakan media digital dan secara bersamaan juga dilakukan tatap muka. Seperti penggunaan grup *WhatsApp* untuk pengumpulan dokumen, jadwal manasik, pengumpulan dokumen, doa-doa dan sholawat saat sudah sampai di Mekkah dan lain sebagainya. Buku digital yang berisi panduan ibadah haji dan umrah serta hal-hal sunnah yang harus dilakukan saat berhaji atau umrah dicetak dalam bentuk fisik dalam jumlah terbatas. Dengan sasaran jamaah haji yang tidak memiliki smartphone, atau terbatas jaringan internet. Dengan strategi paralel ini, Jamaah tidak akan merasa tertinggal meskipun tidak aktif dalam media digital. Gabungan metode pendampingan remaja, pelatihan langsung, penyampaian informasi secara paralel menjadi strategi yang cukup efektif di desa Mekarmulya. Strategi ini juga menjadi cerminan kondisi sosial masyarakat dan upaya aktif lembaga KBIH NU dan KUA perihal tantangan yang dihadapi jamaah lansia di desa.

KESIMPULAN

Digitalisasi layanan haji di desa memiliki potensi besar namun menghadapi tantangan. Pendekatan hybrid (luring dan daring) serta pelibatan generasi muda sebagai pendamping digital menjadi kunci keberhasilan. Pemerintah daerah dan Kemenag perlu mendorong pelatihan berbasis komunitas agar digitalisasi tidak bersifat elitis.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Agama RI. (2023). *Panduan Digital Manasik Haji*.
Mustofa, A. (2021). Transformasi Digital dalam Pelayanan Haji di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 15(1), 30–42.

Yusuf, H. (2022). Literasi Digital Jemaah Haji Lansia: Tantangan dan Strategi. *Jurnal Koinfo & Dakwah*, 10(2), 80–93.

Kemenag RI. (2024). *Aplikasi Haji Pintar: Modul dan Panduan Penggunaan*.