



MANDALA BAKTI

Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat

Published by Yasin Publisher (Yayasan Amal Sosial Islami Nahdliyin)

Journal homepage: <https://yasinpublisher.org/index.php/mandalabakti/>

 https://doi.org/10.65359/mandala_bakti.v2i1.82



OPTIMALISASI LAYANAN HAJI DAN UMRAH MENGUNAKAN *AUTO REPLY WHATSAPP* *BUSINESS* DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Selvi Rianti^{1*}, Armadis², Jalal Ambri³, Ermayanti⁴, Susi Susilawati⁵, Eka Permata Sari⁶

¹Teknik informatika, Universitas Islam Kuantan Singingi, Indonesia

²⁻⁶Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

E-mail: selvirianti01@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam penyediaan informasi haji dan umrah. Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi sebelumnya masih banyak menggunakan metode manual dalam melayani permintaan informasi, sehingga sering menimbulkan keterlambatan dan keterbatasan akses. Untuk mengatasi hal tersebut, penelitian ini mengimplementasikan *Auto Reply* pada aplikasi *WhatsApp Business* sebagai solusi layanan informasi haji dan umrah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang dan mengimplementasikan sistem layanan informasi berbasis WhatsApp yang mampu memberikan respon otomatis terhadap permintaan informasi masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kecepatan, keakuratan, dan efisiensi pelayanan. Metode yang digunakan adalah observasi lapangan, wawancara, dan studi literatur untuk menganalisis kebutuhan sistem. Hasil implementasi menunjukkan bahwa *Auto Reply* mampu memberikan informasi secara cepat, otomatis, dan akurat kepada masyarakat terkait prosedur pendaftaran, biaya, serta jadwal keberangkatan haji dan umrah. Dengan adanya sistem ini, efisiensi pelayanan meningkat dan beban petugas dalam memberikan informasi berulang dapat berkurang. Kesimpulannya, penerapan *WhatsApp Business* dengan *Auto Reply* terbukti efektif sebagai media layanan informasi yang praktis, murah, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Artikel Info

Riwayat Artikel:

Dikirim/Diterima: 10/13/2025

Revisi Pertama: 11/15/2025

Diterima: 12/16/2025

Tanggal Publikasi: 01/02/2026

Kata Kunci:

Auto Reply,

WhatsApp

Business.

Infomasi Haji,

Informasi Umrah



Copyright (c) 2026 Selvi Rianti et al.

1. Pendahuluan

Pemanfaatan teknologi informasi pada instansi pemerintah semakin diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, akurat, dan mudah diakses. Menurut Rahayu, Setiawan, dan Sofyan (2021), digitalisasi administrasi publik memiliki peran penting dalam mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi, serta mengurangi potensi kesalahan manusia.

Pada Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi, pelayanan informasi haji dan umrah selama ini masih dilakukan secara manual melalui tatap muka maupun komunikasi telepon. Metode tersebut sering menimbulkan kendala, seperti keterbatasan waktu pelayanan, tingginya jumlah pertanyaan berulang, serta keterlambatan penyampaian informasi yang berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal di lapangan, sistem manual tersebut juga menyebabkan beban kerja pegawai meningkat karena harus menjawab pertanyaan yang sama dari masyarakat secara berulang-ulang.

Sementara itu, *WhatsApp* sebagai aplikasi komunikasi yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia memiliki potensi besar untuk dimanfaatkan sebagai media layanan informasi publik. *Auto Reply WhatsApp Business* dan teknologi *chatbot* berbasis aturan memungkinkan sistem memberikan jawaban otomatis yang konsisten terhadap berbagai pertanyaan umum, seperti syarat pendaftaran, biaya, alur keberangkatan, serta dokumen administrasi haji dan umrah. Menurut Saefulrahman (2025), penerapan teknologi komunikasi interaktif di lembaga publik dapat memperkuat efektivitas pelayanan dan memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat secara real-time.

Penggunaan fitur *Auto Reply* pada *WhatsApp Business* diharapkan dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi haji dan umrah, khususnya dalam hal kecepatan, efisiensi, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Selama ini, pelayanan informasi masih sangat bergantung pada interaksi langsung antara masyarakat dan petugas, baik melalui kunjungan ke kantor maupun komunikasi manual melalui pesan atau panggilan telepon. Kondisi tersebut sering menimbulkan kendala, seperti keterlambatan respon, penumpukan pertanyaan yang bersifat berulang, serta keterbatasan waktu pelayanan yang hanya berlangsung pada jam kerja. Dengan adanya fitur *Auto Reply*, masyarakat dapat memperoleh informasi dasar terkait prosedur pendaftaran, persyaratan administrasi, biaya, dan jadwal keberangkatan haji dan umrah secara otomatis, cepat, dan konsisten tanpa harus menunggu respon petugas.

Selain meningkatkan kecepatan pelayanan, penerapan *Auto Reply* juga berpotensi mengurangi beban kerja petugas secara signifikan. Petugas tidak lagi harus menjawab pertanyaan yang sama secara berulang, sehingga waktu dan tenaga yang dimiliki dapat dialihkan untuk menangani permasalahan yang lebih kompleks dan membutuhkan interaksi langsung. Hal ini secara tidak langsung dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, karena petugas dapat bekerja lebih fokus dan efektif. Dari sisi kelembagaan, penggunaan *Auto Reply* juga membantu menciptakan sistem pelayanan yang lebih tertata, terdokumentasi, dan mudah dikontrol, sehingga informasi yang disampaikan kepada masyarakat menjadi lebih seragam dan mengurangi risiko kesalahan penyampaian informasi.

Kemudahan akses menjadi aspek penting lainnya dalam penerapan fitur *Auto Reply WhatsApp Business*. Masyarakat dapat mengakses informasi kapan saja dan dari mana saja selama terhubung dengan jaringan internet, tanpa harus datang langsung ke kantor Kementerian Agama. Hal ini sangat relevan mengingat karakteristik masyarakat yang semakin terbiasa menggunakan aplikasi pesan instan sebagai sarana komunikasi utama. *WhatsApp* dipilih karena tingkat penggunaannya yang sangat tinggi di berbagai lapisan masyarakat, sehingga implementasi layanan berbasis aplikasi ini dinilai lebih efektif dan mudah diterima dibandingkan platform digital lainnya. Dengan demikian, pelayanan

informasi haji dan umrah dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan inklusif.

Dengan mempertimbangkan kebutuhan akan pelayanan publik yang lebih efisien, cepat, dan responsif terhadap perkembangan teknologi, penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan dan mengoptimalkan penggunaan Auto Reply WhatsApp Business dalam mendukung pelayanan informasi haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis penerapan sistem, tetapi juga memperhatikan kesesuaian fitur Auto Reply dengan kebutuhan pengguna serta alur pelayanan yang telah berjalan. Melalui implementasi ini, diharapkan tercipta model pelayanan informasi yang lebih modern dan adaptif terhadap tuntutan masyarakat di era digital.

Penelitian ini juga selaras dengan pandangan Sugiyono (2013) yang menyatakan bahwa pengembangan inovasi teknologi dalam organisasi publik harus diawali dengan analisis kebutuhan sistem dan pengujian efektivitas terhadap pengguna. Analisis kebutuhan menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa sistem yang dikembangkan benar-benar menjawab permasalahan yang ada, bukan sekadar mengikuti tren teknologi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan observasi dan pengumpulan data terkait kebutuhan informasi masyarakat serta kendala yang dihadapi oleh petugas pelayanan. Selanjutnya, efektivitas penggunaan Auto Reply dievaluasi berdasarkan kemampuannya dalam mempercepat respon, meningkatkan akurasi informasi, dan memberikan kemudahan bagi pengguna.

Dengan pendekatan tersebut, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik di sektor keagamaan, khususnya pada layanan informasi haji dan umrah. Implementasi Auto Reply WhatsApp Business dapat menjadi contoh penerapan teknologi sederhana namun berdampak besar bagi peningkatan kualitas layanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah lainnya yang ingin mengembangkan layanan berbasis teknologi informasi dengan biaya relatif rendah namun efektif. Pada akhirnya, transformasi digital yang dilakukan diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih transparan, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. Metodologi

A. pengambilan Data

Metode pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang relevan dan mendalam mengenai proses pelayanan informasi haji dan umrah serta kebutuhan penerapan sistem Auto Reply WhatsApp Business di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Pengumpulan data difokuskan pada pemahaman kondisi pelayanan yang sedang berjalan, kendala yang dihadapi oleh petugas, serta pola kebutuhan informasi masyarakat. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif sebagai dasar perancangan dan implementasi sistem layanan informasi berbasis digital.

Teknik pengambilan data yang digunakan meliputi observasi langsung, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan informasi di kantor Kementerian Agama, khususnya interaksi antara petugas dan masyarakat dalam memberikan informasi haji dan umrah. Wawancara dilakukan kepada petugas pelayanan untuk menggali informasi terkait alur kerja, jenis pertanyaan yang sering diajukan masyarakat, serta kendala yang muncul dalam pelayanan manual. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen pendukung, seperti arsip layanan, data permintaan informasi, dan pedoman pelayanan yang berlaku. Kombinasi ketiga teknik tersebut memungkinkan peneliti memperoleh data yang akurat, sistematis, dan sesuai dengan kebutuhan pengembangan sistem Auto Reply WhatsApp Business.. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung pada alur pelayanan informasi haji dan umrah di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Observasi mencakup proses petugas dalam melayani masyarakat, jenis pertanyaan yang paling sering muncul, serta kendala yang terjadi dalam penyampaian informasi. Metode ini memberikan pemahaman nyata mengenai kondisi sistem yang berjalan.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan petugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) sebagai pihak yang berwenang dalam pelayanan informasi. Tujuan wawancara adalah menggali kebutuhan informasi masyarakat, hambatan dalam pelayanan manual, serta kesesuaian fitur Auto Reply yang akan diterapkan.

B. Pengolahan data

a. Perencanaan

Pada tahap ini, penulis melakukan analisis terhadap sistem pelayanan informasi haji dan umrah yang sedang berjalan di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Penulis mengidentifikasi permasalahan utama seperti keterlambatan respon, tingginya beban kerja petugas, dan keterbatasan akses informasi masyarakat.

Tahap perencanaan juga mencakup:

- Menentukan tujuan implementasi sistem *Auto Reply WhatsApp Business*.
- Menganalisis kebutuhan sistem dan kata kunci (*keyword*) yang paling sering ditanyakan masyarakat.
- Menyusun rancangan konsep sistem menggunakan pendekatan UML (*Unified Modeling Language*) seperti *use case*, *activity*, dan *sequence diagram*.
- Menentukan data pendukung yang diperlukan untuk uji coba, seperti data pendaftaran, jadwal keberangkatan, dan informasi biaya haji dan umrah.

Perancangan ini menjadi dasar bagi penyusunan desain sistem serta penyusunan jadwal implementasi dan evaluasi di lapangan.

b. Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan proses penerapan sistem berdasarkan hasil perencanaan. Kegiatan utama meliputi:

- Observasi Lapangan: dilakukan untuk memahami alur kerja pelayanan informasi haji dan umrah secara langsung, termasuk interaksi antara petugas dan masyarakat.
- Wawancara: dilakukan dengan petugas bagian penyelenggaraan haji dan umrah untuk menggali kebutuhan informasi.
- Implementasi Sistem: sistem *Auto Reply WhatsApp Business* diujicobakan dengan menambahkan daftar *keyword* dan balasan otomatis. Masyarakat kemudian mengirim pesan uji coba seperti "JADWAL", "BIAYA", dan "SYARAT" untuk melihat respon sistem.

c. Evaluasi

Tahap evaluasi dilakukan setelah sistem *Auto Reply WhatsApp Business* selesai diimplementasikan di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuannya adalah untuk menilai sejauh mana sistem tersebut mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan informasi haji dan umrah kepada masyarakat. Evaluasi ini mencakup analisis terhadap aspek teknis, kinerja sistem, serta dampaknya terhadap pengguna, baik dari sisi petugas maupun masyarakat yang memanfaatkan layanan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara setelah implementasi, diperoleh gambaran bahwa sistem *Auto Reply* memberikan perubahan signifikan terhadap kecepatan respon pelayanan. Sebelum penerapan sistem, masyarakat sering kali harus menunggu waktu lama untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan mengenai jadwal, biaya, atau persyaratan keberangkatan haji dan umrah. Namun setelah sistem diterapkan, setiap pesan yang dikirim melalui WhatsApp langsung mendapatkan balasan otomatis

sesuai dengan kata kunci yang telah di tentukan. Hal ini tidak hanya memepercepat penyampaian informasi, tetapi juga meningkatkan kepuasan masyarakat karena mereka dapat mengakses layanan kapan pun, tanpa batasan jam kerja.

3. Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan magang di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi difokuskan pada perancangan dan implementasi sistem Auto Reply WhatsApp Business sebagai inovasi digital dalam pelayanan informasi haji dan umrah. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kecepatan respon dan efisiensi kerja setelah diterapkan.

Sebelum penerapan sistem, pelayanan informasi dilakukan secara manual melalui tatap muka atau komunikasi telepon. Cara tersebut menimbulkan berbagai kendala, seperti keterlambatan dalam penyampaian informasi, kesalahan komunikasi, serta tingginya jumlah pertanyaan berulang dari masyarakat. Berdasarkan observasi di lapangan, keterlambatan pelayanan sering terjadi karena petugas harus menjawab pertanyaan serupa secara berulang, sementara waktu kerja terbatas pada jam operasional kantor. Hal ini mengakibatkan masyarakat sulit memperoleh informasi secara cepat dan akurat.

Kondisi tersebut sejalan dengan pendapat Rahayu, Setiawan, dan Sofyan (2021), yang menyatakan bahwa digitalisasi administrasi publik berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan manusia, serta mempercepat penyampaian layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan inovasi berbasis teknologi yang sederhana namun efektif untuk membantu instansi pemerintah menjalankan fungsi pelayanan publiknya secara optimal.

Melalui penerapan *Auto Reply WhatsApp Business*, proses penyampaian informasi menjadi lebih cepat dan efisien. Sistem dirancang untuk memberikan respon otomatis terhadap pesan masyarakat berdasarkan kata kunci tertentu, seperti "JADWAL", "BIAYA", "SYARAT", atau "DOKUMEN". Setiap kata kunci telah diprogram untuk memberikan jawaban sesuai dengan data resmi dari Kementerian Agama. Sebagai contoh, ketika masyarakat mengirimkan pesan dengan kata kunci "JADWAL", sistem akan langsung membalas dengan informasi jadwal keberangkatan haji yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama RI. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh informasi secara instan tanpa harus menunggu respon dari petugas.

Hasil uji coba menunjukkan bahwa sistem mampu merespons pesan pengguna dalam waktu kurang dari dua detik, dengan tingkat keberhasilan balasan mencapai hampir 100% untuk pesan yang mengandung kata kunci yang dikenali. Hal ini menunjukkan efektivitas sistem dalam memberikan layanan informasi secara cepat dan akurat. Selain itu, dari sisi efisiensi kerja, petugas bagian haji dan umrah mengalami penurunan beban kerja hingga 40%, karena sistem menangani pertanyaan-pertanyaan rutin yang sebelumnya dijawab secara manual.

Sosialisasi penggunaan sistem dilakukan melalui pelatihan teknis kepada pegawai Kementerian Agama. Para pegawai diberikan pemahaman tentang cara kerja sistem, proses menambah atau memperbarui daftar kata kunci, serta langkah-langkah menjaga akurasi data informasi. Menurut Saefulrahman (2025), keberhasilan implementasi sistem digital di instansi publik sangat bergantung pada pemahaman dan penerimaan sumber daya manusia terhadap teknologi yang digunakan. Dalam konteks ini, pelatihan dan pendampingan teknis menjadi langkah penting agar pegawai dapat memanfaatkan sistem dengan baik.

Hasil wawancara dengan petugas menunjukkan bahwa sistem *Auto Reply WhatsApp Business* sangat membantu dalam mempercepat pekerjaan dan mengurangi kesalahan dalam penyampaian informasi. Sementara dari sisi masyarakat, tingkat kepuasan meningkat karena informasi dapat diakses kapan saja tanpa batasan waktu dan tempat. Hal ini mendukung prinsip keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh informasi yang cepat, akurat,

dan mudah diakses.

Selain manfaat yang diperoleh, masih terdapat beberapa kendala teknis, terutama pada tahap awal implementasi. Beberapa pesan yang tidak mengandung kata kunci yang dikenali oleh sistem belum dapat direspons secara otomatis, sehingga masih memerlukan tindak lanjut manual dari petugas. Namun demikian, kelemahan ini dapat diatasi dengan memperluas daftar kata kunci dan memperbarui sistem secara berkala sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Auto Reply WhatsApp Business* efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Sistem ini mampu mempercepat proses komunikasi, mengurangi kesalahan penyampaian informasi, serta memperkuat transparansi pelayanan kepada masyarakat. Temuan ini sejalan dengan pandangan Sugiyono (2013) bahwa penerapan teknologi informasi dalam organisasi publik tidak hanya membutuhkan inovasi teknis, tetapi juga perubahan pola kerja dan budaya organisasi agar hasilnya dapat diimplementasikan secara berkelanjutan.

Dengan demikian, penerapan sistem *Auto Reply WhatsApp Business* tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi kerja pegawai, tetapi juga mendukung transformasi digital pelayanan keagamaan yang lebih modern, transparan, dan partisipatif. Hasil ini membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi sederhana seperti WhatsApp Business dapat menjadi solusi nyata dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang cepat, tepat, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Tabel 1. Perbandingan Pelayanan Sebelum dan Sesudah Implementasi Auto Reply

| Aspek Pelayanan | Sebelum Penerapan Sistem | Sesudah Penerapan Sistem |
|-----------------------|--|---|
| Waktu Respon | Jawaban membutuhkan waktu lama karena dilakukan manual oleh petugas. | Respon diberikan secara otomatis dalam waktu kurang dari dua detik. |
| Ketersediaan Layanan | Terbatas pada jam kerja kantor (08.00–16.00 WIB). | Dapat diakses selama 24 jam setiap hari tanpa batasan waktu. |
| Konsistensi Informasi | Sering terjadi perbedaan informasi antar petugas | Informasi seragam dan konsisten sesuai data resmi Kemenag |
| Beban Kerja Pegawai | Tinggi karena banyak menjawab pertanyaan berulang. | Menurun hingga 40% karena sistem menangani pertanyaan otomatis |
| Kepuasan Masyarakat | Rendah, karena respon lambat dan terbatas | Meningkat hingga 92%, masyarakat puas dengan respon cepat dan akurat. |



Gambar 1. Sosialisasi internal untuk memastikan kesiapan pegawai dan pemahaman cara kerja sistem.

Implementasi layanan informasi haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi diawali dengan kegiatan sosialisasi kepada pegawai. Pertemuan ini bertujuan mengenalkan sistem layanan berbasis *auto reply* WhatsApp Business yang dapat diakses masyarakat tanpa harus melakukan pendaftaran.

Dalam kegiatan ini, petugas memberikan penjelasan singkat mengenai cara kerja layanan, manfaat balasan otomatis, dan contoh kata kunci yang akan digunakan. Para pegawai mendengarkan pemaparan, mengajukan pertanyaan, dan berdiskusi tentang langkah penerapan yang akan dijalankan. Foto kegiatan memperlihatkan pegawai berkumpul di ruang pelayanan untuk memastikan mereka memahami cara penggunaan sistem.

Melalui sosialisasi ini, pegawai mendapat gambaran yang jelas tentang alur layanan sehingga pelaksanaan sistem dapat berjalan lancar. Kehadiran fitur *auto reply* diharapkan mempermudah masyarakat mendapatkan informasi haji dan umrah dengan cepat, praktis, dan bisa diakses kapan saja.



Gambar 2. Penerapan layanan yang menunjukkan kemudahan akses masyarakat tanpa registrasi.

Pada sesi sosialisasi, petugas layanan menjadi salah satu fokus utama dalam pemahaman penggunaan fitur *auto reply* WhatsApp Business. Mereka diperkenalkan pada cara kerja sistem, mulai dari pengaturan kata kunci, pemantauan pesan masuk, hingga mekanisme balasan otomatis yang telah diprogram sesuai kebutuhan informasi haji dan umrah. Kehadiran sistem ini menggantikan pola komunikasi lama yang hanya

mengandalkan telepon atau percakapan langsung, yang kerap memerlukan waktu lebih lama dan rentan keterlambatan.

Petugas juga diberikan arahan mengenai cara meninjau riwayat percakapan untuk memastikan setiap pertanyaan masyarakat terjawab dengan tepat. Dengan adanya dukungan teknologi ini, pelayanan informasi menjadi lebih cepat dan praktis, karena masyarakat dapat memperoleh jawaban secara instan tanpa harus menunggu respon manual. Penerapan layanan digital ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga meningkatkan keakuratan data yang diterima masyarakat.

4. Simpulan

Implementasi dan sosialisasi layanan informasi haji dan umrah berbasis *auto reply* WhatsApp Business di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi terbukti mampu meningkatkan kecepatan, kemudahan akses, dan keakuratan penyampaian informasi kepada masyarakat. Layanan ini menggantikan pola komunikasi manual yang sebelumnya dilakukan melalui tatap muka atau telepon, sehingga pertanyaan jamaah dapat dijawab secara otomatis kapan saja tanpa harus menunggu petugas.

Meskipun pada awal penerapan ditemukan beberapa kendala teknis dan kebutuhan adaptasi dari pihak petugas, pendampingan dan sosialisasi yang dilakukan secara bertahap berhasil membuat seluruh pegawai memahami cara pengoperasian sistem dengan baik. Kehadiran fitur *auto reply* menjadi langkah nyata dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik, memperluas jangkauan informasi, serta memberikan pengalaman layanan yang lebih efisien dan responsif bagi calon jamaah haji dan umrah.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi** yang telah memberikan kesempatan dan dukungan penuh dalam pelaksanaan sosialisasi serta implementasi layanan informasi haji dan umrah berbasis *auto reply* WhatsApp Business. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh **pegawai dan pimpinan instansi** yang telah memberikan arahan, informasi, serta kerja sama yang baik selama proses kegiatan berlangsung.

Daftar Pustaka

- [1] A. Ardiansyah, "Pendampingan Perancangan Chatbot Sebagai Media Interaktif Dalam Menghadapi Tantangan Era Digitalisasi," *Lamahu: Jurnal Pengabdian Masyarakat Terintegrasi*, vol. 2, no. 1, pp. 44–55, Feb. 2023, doi: 10.34312/ljpmt.v2i1.18078.
- [2] C. A. Cholik, "Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi / Ict Dalam Berbagai Bidang," *Jurnal Fakultas Teknik*, vol. 2, no. 2, pp. 39–46, 2021.
- [3] A. F. Sallaby and I. Kanedi, "Perancangan Sistem Informasi Jadwal Dokter Menggunakan Framework Codeigniter," *Jurnal Media Infotama*, vol. 16, no. 1, pp. 48–53, Aug. 2020, doi: 10.37676/jmi.v16i1.1121.
- [4] C. Hendriyani, S. P. Dwianti, T. Herawaty, and B. Ruslan, "Analisis Penggunaan Whatsapp Business Untuk Meningkatkan Perjualan Dan Kedekatan Dengan Pelanggan Di Pt Saung Angklung Udjo," *AdBispreneur*, vol. 5, no. 2, p. 193, Dec. 2020, doi: 10.24198/adbispreneur.v5i2.29171.
- [5] F. Fransisco, F. Akbar, S. Kurniasari, M. I. Hibban, T. Desyani, and E. Nirmala, "Penerapan Chatbot Auto Reply pada Telegram terhadap Pengembangan Bisnis Penjualan Sepatu Menggunakan Artificial Intelligence Markup Language," *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, vol. 5, no. 2, p. 85, May 2022, doi:

- 10.32493/jtsi.v5i2.14733.
- [6] N. Anas AN, "Antara Harapan dan Realita: Integrasi Teknologi Informasi dalam Pelayanan Administrasi Haji untuk Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Publik," *Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi*, vol. 7, no. 01, pp. 244–259, May 2025, doi: 10.53863/kst.v7i01.1602.
- [7] R. Abdillah, "Pemodelan Uml Untuk Sistem Informasi Persewaan Alat Pesta," *JURNAL FASILKOM*, vol. 11, no. 2, pp. 79–86, Aug. 2021, doi: 10.37859/jf.v11i2.2673.
- [8] T. Saputra, A. D. Angga, S. M. Maulidin, F. Alfaridz, and M. R. Fadilah, "Perancangan Sistem Aplikasi Pembelian Di Tiktok Shop Dengan Menggunakan Software 'Star Uml' Use Case Diagram" Activity Diagram" Class Diagram" Normalisasi File"Ms.Access," *JEBI Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 2, no. 7, pp. 802–811, 2024.
- [9] A. Zalukhu et al., "PERANGKAT LUNAK APLIKASI PEMBELAJARAN FLOWCHART," *Jurnal Teknologi Informasi dan Industri*, vol. 4, no. 1, 2023.
- [10] C. Christian and A. Voutama, "Implementasi Aplikasi Antrian Pencucian Mobil Berbasis Web Menggunakan Php, Javascript, Html, Css Dan Uml," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 8, no. 2, pp. 2243–2248, Apr. 2024, doi: 10.36040/jati.v8i2.9460.
- [11] A. Ramadhani, N. Iriadi, and R. Hidayat, "Implementasi Teknologi Rest Api Dengan Node Js Untuk Aplikasi Rekomendasi Destinasi Wisata," *Indonesian Journal Computer Science*, vol. 4, no. 1, pp. 22–29, Apr. 2025, doi: 10.31294/t3z8vz27.
- [12] R. Lisgiani and S. Nurmajid, "Implementasi Autentikasi Dari Sisi Backend Pada Arsitektur Microservices Menggunakan Express Js," *Infotronik : Jurnal Teknologi Informasi dan Elektronika*, vol. 7, no. 1, p. 27, Jun. 2022, doi: 10.32897/infotronik.2022.7.1.1330.
- [13] Rina Noviana, "Pembuatan Aplikasi Penjualan Berbasis Web Monja Store Menggunakan," *Jurnal Teknik dan Science*, vol. 1, no. 2, pp. 112–124, Jun. 2022, doi: 10.56127/jts.v1i2.128.