

ABSTRAK

Siti Nur Hamidah : Implementasi Kebijakan Pembatalan Haji Reguler dalam Pelayanan Kepada Calon Jemaah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang Tahun 2024

Pelayanan terhadap calon jemaah haji merupakan salah satu bentuk tanggung jawab negara dalam menjamin penyelenggaraan ibadah haji berjalan dengan baik. Tanggung jawab ini tidak hanya terbatas pada proses pendaftaran dan keberangkatan, tetapi juga mencakup layanan pembatalan keberangkatan bagi calon jemaah yang tidak dapat melanjutkan proses ibadah hajinya. Dalam praktiknya, implementasi kebijakan pembatalan haji reguler masih menghadapi berbagai kendala, seperti minimnya informasi yang diterima oleh masyarakat, kurang optimalnya kegiatan sosialisasi kebijakan, serta lambannya proses pengembalian dana setoran awal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan pembatalan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya. Teori yang digunakan adalah teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang menekankan empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Teori ini digunakan sebagai landasan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan dapat diterapkan secara efektif di tingkat pelaksana teknis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif serta menggunakan paradigma konstruktivisme. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, staf pelaksana di lingkungan PHU, serta calon jemaah haji yang membatalkan keberangkatannya. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pembatalan haji reguler di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang belum berjalan dengan baik. 1) Komunikasi, informasi yang disampaikan kepada jemaah belum merata dan kurang jelas karena belum dilakukannya sosialisasi kebijakan secara masif; 2) Pada aspek sumber daya, meskipun sumber daya manusia sudah baik, namun sumber daya informasi masih kurang memadai terutama terkait kejelasan proses pengembalian dana; 3) Disposisi pelaksana tergolong baik, ditunjukkan oleh sikap yang profesional, pemahaman kebijakan yang menyeluruh, serta komitmen dalam memberikan pelayanan; 4) Sementara itu, struktur birokrasi dinilai sudah tertata dengan baik, ditandai dengan penerapan SOP yang jelas dan koordinasi antarunit kerja yang efektif.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan; Pembatalan Haji; Pelayanan