

## ABSTRAK

### **Adisya Putri Lestari : “Implementasi Aplikasi Satu Haji dalam Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung Tahun 2024”**

Pelayanan haji di Indonesia membutuhkan sistem yang tertata dan efisien mengingat besarnya jumlah jamaah setiap tahun. Dalam era digital, Kementerian Agama RI mengembangkan Aplikasi Satu Haji sebagai inovasi layanan publik berbasis teknologi untuk mempermudah akses informasi, administrasi, pembinaan, serta layanan transportasi dan akomodasi bagi jamaah. Kota Bandung, sebagai salah satu daerah dengan jumlah jamaah haji besar di Jawa Barat, menjadi lokasi strategis untuk melihat implementasi aplikasi ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Aplikasi Satu Haji dalam tiga aspek utama, yaitu: (1) pelayanan administrasi, (2) pelayanan pembinaan, dan (3) pelayanan transportasi serta akomodasi jamaah haji di Kota Bandung. Ketiga aspek tersebut dipilih karena mewakili keseluruhan layanan yang diberikan Kementerian Agama kepada jamaah sejak pendaftaran hingga pelaksanaan ibadah di Tanah Suci.

Landasan teoritis yang digunakan meliputi konsep implementasi kebijakan publik (Van Meter & Van Horn), TAM (Davis), teori teknologi informasi (Haag & Keen), serta teori pelayanan publik menurut Moenir dan Sampara Lukman. Kerangka teori ini digunakan untuk memahami hubungan antara teknologi, proses pelayanan, dan penerimaan pengguna dalam konteks layanan haji berbasis digital.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif studi kasus dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek administrasi, Aplikasi Satu Haji mempermudah proses pendaftaran, pembatalan, pelimpahan porsi, klaim asuransi, hingga pengecekan estimasi keberangkatan. Pada aspek pembinaan, aplikasi menyediakan materi manasik, doa-doa ibadah, dan jadwal lontar jumrah. Pada aspek transportasi dan akomodasi, aplikasi memberikan informasi terkait transportasi dan akomodasi di dalam negeri dan luar negeri.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa implementasi Aplikasi Satu Haji di Kota Bandung telah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan layanan haji. Meskipun demikian, masih terdapat kendala seperti keterbatasan literasi digital jamaah, gangguan jaringan, dan ketidaksesuaian informasi pada beberapa fitur.

Sebagai saran, Kementerian Agama Kota Bandung perlu meningkatkan pelatihan dan pendampingan bagi jamaah dengan literasi digital terbatas. Pengembangan fitur responsif, seperti notifikasi otomatis terkait jadwal atau perubahan layanan, juga dapat meningkatkan pengalaman pengguna, sehingga Aplikasi Satu Haji dapat memberikan layanan yang lebih optimal dan efisien bagi seluruh jamaah.

**Kata kunci:** Aplikasi Satu Haji, Pelayanan Haji, Transportasi, Akomodasi, Administrasi, Literasi Digital