

ABSTRAK

Muhamad Fauzan Alfiansyah: Implementasi Penggunaan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam Proses Keberangkatan Jemaah Haji pada Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2025.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan layanan publik strategis yang kompleks, melibatkan koordinasi lintas lembaga dan negara. Pemerintah Arab Saudi mewajibkan penggunaan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam penerbitan visa haji sebagai bentuk digitalisasi keimigrasian berbasis biometrik. Di Kabupaten Bandung Barat, yang memberangkatkan 1.181 jemaah pada tahun 2025 dengan karakteristik heterogen dari segi usia dan literasi digital, implementasi kebijakan ini menghadirkan tantangan tersendiri yang relevan untuk dikaji.

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji pada Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2025. Landasan teoritis yang digunakan adalah teori implementasi kebijakan publik yang mencakup tiga tahapan identifikasi kebijakan, implementasi program, dan evaluasi. didukung konsep *e-government* dan digitalisasi pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan petugas Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) serta jemaah haji, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Keabsahan data dijamin melalui teknik triangulasi sumber dan metode.

Hasil penelitian menunjukkan identifikasi kebijakan dilakukan secara sistematis sebagai respons atas kelemahan sistem visa manual. Penerapan aplikasi mencakup tahapan operasional mulai dari persiapan lingkungan, registrasi awal, input data, pemindaian paspor, perekaman wajah dan sidik jari, hingga verifikasi pengiriman data; disertai program inovatif adaptif berupa bimbingan digital, penguatan kapasitas petugas, pengaturan alur pelayanan, inovasi solusi lapangan, dan layanan jemput bola ke KBIHU. Faktor pendukung meliputi antarmuka yang ramah pengguna, keamanan data, efisiensi biaya, dan sinergi Kemenhaj dan KBIHU, sedangkan faktor penghambat mencakup gangguan server, rendahnya literasi digital jemaah lansia, dan infrastruktur yang belum memadai. Implementasi ini dinilai berhasil, meskipun masih memerlukan perbaikan teknis untuk mewujudkan pelayanan haji yang optimal dan inklusif.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Saudi Visa Bio, Pelayanan Haji, Digitalisasi Pelayanan Publik, *E-Government*