

## ABSTRAK

### **Qeisyia Nurul AqDani : Manajemen Strategik dalam Penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* pada Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung**

Penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* merupakan bagian dari kebijakan pelayanan visa biometrik Pemerintah Kerajaan Arab Saudi dalam penyelenggaraan ibadah haji. Kebijakan tersebut menuntut penyesuaian sistem pelayanan pada Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung agar pelayanan visa berjalan efektif dan sesuai ketentuan. Penerapan aplikasi ini memerlukan manajemen strategik yang meliputi formulasi strategik, implementasi strategik dan evaluasi strategik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui formulasi, implementasi dan evaluasi strategik dalam penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* pada Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dengan sumber data primer dan sekunder.

Penelitian ini menggunakan teori manajemen strategik Fred R. David. Formulasi strategik dilakukan melalui penyesuaian kebijakan, kesiapan sumber daya manusia, sarana pendukung dan sosialisasi kepada jemaah. Implementasi strategik dilakukan melalui penerapan SOP pelayanan, koordinasi antar pihak serta kesiapan petugas. Evaluasi strategik dilakukan melalui monitoring, pelaporan berkala, penanganan kendala teknis serta pembaruan sistem dan pelatihan petugas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen strategik dalam penerapan Aplikasi *Saudi Visa Bio* pada Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung telah berjalan cukup baik yang ditunjukkan melalui pelaksanaan layanan sesuai prosedur, kesiapan petugas dalam menjalankan layanan, serta adanya monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan *Saudi Visa Bio*. Namun, masih terdapat kendala terkait pendampingan kepada sebagian jemaah dalam memahami prosedur layanan serta pengelolaan umpan balik pengguna yang belum optimal.

**Kata Kunci : Manajemen Strategik, *Saudi Visa Bio***