

ABSTRAK

Nabila Novianti Adi Kusuma : Implementasi Wadah Administrasi Haji Terpadu (instrumen) Sebagai Sistem Administrasi Haji Terpadu di PHU Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat Tahun 2025

Wadah Administrasi Haji Terpadu Kabupaten Bandung Barat (WAJIT KBB) merupakan instrumen informasi berbasis web yang dikembangkan secara internal oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat untuk mendukung pelayanan administrasi haji, mulai dari pendaftaran, pelimpahan nomor porsi, pembatalan keberangkatan, hingga pengarsipan dokumen instrumen haji.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perlunya evaluasi terhadap penerapan WAJIT KBB tersebut, dengan rumusan masalah yang diarahkan pada empat pertanyaan pokok, yaitu bagaimana implementasi WAJIT KBB dalam pelayanan administrasi haji ditinjau dari aspek komunikasi, bagaimana implementasi tersebut ditinjau dari aspek sumber daya, bagaimana implementasi tersebut ditinjau dari aspek disposisi, serta bagaimana implementasi tersebut ditinjau dari aspek struktur birokrasi.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi WAJIT KBB pada Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat dengan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III (1980), yang mencakup keempat dimensi tersebut, serta mengidentifikasi instrumen pendukung dan penghambat implementasinya.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap tiga informan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan WAJIT KBB, yaitu kepala seksi penyelenggara haji dan umrah, operator sekaligus pengembang instrumen, serta staf pendaftaran dan pembatalan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi WAJIT KBB pada dimensi komunikasi telah berjalan dengan baik melalui pola komunikasi dua arah antara operator dan pengguna instrumen; pada dimensi sumber daya secara umum telah mendukung pelayanan meskipun masih menghadapi kendala stabilitas jaringan internet; pada dimensi disposisi menunjukkan komitmen pegawai yang tinggi dalam memanfaatkan instrumen karena manfaat nyata yang dirasakan; dan pada dimensi struktur birokrasi tetap mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Kementerian Agama sehingga instrumen berfungsi sebagai instrument penguat pelayanan yang telah ada.

Secara keseluruhan, keempat dimensi tersebut berjalan saling melengkapi sehingga WAJIT KBB dinilai cukup efektif sebagai instrumen digital yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, WAJIT KBB, Administrasi Haji, George C. Edwards III, Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat