

ABSTRAK

Nur Imanulhaq Hikmatullah: Implementasi Aplikasi Satu Haji dalam Meningkatkan Efektivitas Pendaftaran Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon.

Implementasi Aplikasi Satu Haji merupakan salah satu bentuk digitalisasi pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan pendaftaran haji. Melalui aplikasi ini, proses pendaftaran diharapkan menjadi lebih cepat, mudah, dan transparan. Namun, dalam pelaksanaannya di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan literasi digital calon jemaah, terutama jemaah lanjut usia, gangguan jaringan internet, serta belum optimalnya pemanfaatan sarana pendukung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi Satu Haji masih memerlukan evaluasi agar tujuan digitalisasi pelayanan dapat tercapai secara optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Aplikasi Satu Haji dalam meningkatkan efektivitas pendaftaran haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon. Analisis penelitian difokuskan pada empat aspek implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut dijadikan sebagai landasan untuk menganalisis pelaksanaan Aplikasi Satu Haji dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pendaftaran haji.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologis. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap petugas penyelenggara haji serta calon jemaah haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Cirebon. Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi Satu Haji telah berjalan cukup baik. Komunikasi antara petugas dan calon jemaah telah dilakukan melalui sosialisasi dan pendampingan, sedangkan disposisi pelaksana serta struktur birokrasi telah mendukung proses pelayanan pendaftaran haji. Namun, aspek sumber daya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan jaringan internet, sarana pendukung, dan kemampuan sebagian jemaah dalam menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan infrastruktur, penguatan kompetensi petugas, dan sosialisasi yang lebih intensif agar efektivitas pelayanan pendaftaran haji dapat semakin optimal.

Kata Kunci: Implementasi, Aplikasi Satu Haji, Efektivitas, Pendaftaran Haji.