



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v7i1>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Upaya Keterlibatan KBIH Al Muna dalam Proses Biometric Visa Haji Tahun 2025 di Kantor Kementerian Agama Kota Semarang

Ismy Zirlyvera Balqis^{1*}

¹Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang, Indonesia, 2101056065@student.walisongo.ac.id

*Corresponding Author: 2101056065@student.walisongo.ac.id

Abstract: *The Saudi Arabian government recently made it mandatory for anyone wishing to perform the Hajj or Umrah pilgrimage to undergo biometric visa recording. The biometric visa process itself is a form of identification and physical examination for pilgrims. However, many pilgrims still do not understand or comprehend biometrics, especially among elderly pilgrims. This study aims to identify the forms of KBIH Al Muna's involvement, the supporting and inhibiting factors of such involvement, and provide practical contributions to improving the quality of service and the smoothness of the Hajj departure process. This study used a qualitative method with data collection techniques through interviews, documentation, and literature studies. Data analysis used thematic analysis techniques that included stages of transcription, data familiarization, coding, searching and reviewing themes, until a clear definition of the theme. The results of the study can be concluded that KBIH Al Muna demonstrated significant and adaptive involvement in facilitating the 2025 biometric Hajj visa process at the Semarang City Ministry of Religious Affairs Office. The main supporting factors are trained human resources and the availability of sophisticated equipment. Meanwhile, inhibiting factors include technical challenges such as unstable networks, fingerprint detection issues for elderly pilgrims, server disruptions, and overheating devices, which sometimes require pilgrims to request medical referrals from hospitals. Overall, KBIH Al Muna's efforts have successfully supported the smooth running of the biometric Hajj visa process, demonstrating its adaptability, professionalism, and commitment to serving pilgrims, and significantly contributing to the quality of Hajj services in Semarang.*

Keywords: *Biometric Hajj visa, Hajj Pilgrimage, KBIH Involvement, Ministry of Religion of Semarang City*

Abstrak: Pemerintah Arab Saudi baru-baru ini mewajibkan bagi siapapun yang ingin melaksanakan ibadah haji maupun umrah untuk melakukan perekaman biometric visa. Proses biometric visa sendiri merupakan semacam identifikasi dan pemeriksaan fisik bagi para jamaah. Namun demikian, masih banyak para jamaah yang belum memahami atau mengerti tentang biometric terutama pada jamaah lansia. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk keterlibatan KBIH Al Muna, faktor pendukung dan penghambat keterlibatan tersebut, serta memberikan kontribusi praktis dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kelancaran proses keberangkatan ibadah haji. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif

dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan studi literature. Analisis data menggunakan teknik analisis tematik yang meliputi tahap transkripsi, familiarisasi data, pengkodean, pencarian, dan peninjauan tema, hingga pendefinisian tema yang jelas. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, KBIH Al Muna menunjukkan keterlibatan yang signifikan dan adaptif dalam memfasilitasi proses biometric visa haji tahun 2025 di Kantor Kementerian Agama Kota Semarang. Faktor pendukung utama adalah adanya SDM yang terlatih dan ketersediaan perangkat yang canggih. Sementara itu, faktor penghambat meliputi kendala teknis seperti jaringan yang tidak stabil, masalah deteksi sidik jari pada jamaah lansia, gangguan server dan perangkat yang mengalami *overheating*, sehingga terkadang mengharuskan jamaah meminta surat rujukan medis ke rumah sakit. Secara keseluruhan, upaya KBIH Al Muna telah berhasil mendukung kelancaran proses biometric visa haji, yang mana menunjukkan adaptasi, profesionalisme, dan komitmen terhadap pelayanan jamaah, serta berkontribusi signifikan pada kualitas layanan haji di Kota Semarang.

Kata Kunci: Biometric Visa Haji, Ibadah Haji, Keterlibatan KBIH, Kementerian Agama Kota Semarang

PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan ibadah yang memerlukan niat yang tulus, dengan tekad yang kuat untuk meninggalkan tanah kelahiran dan keluarga, serta menjauhi segala perbuatan yang buruk (Affandi, 2021). Menunaikan ibadah haji adalah suatu kewajiban umat muslim di seluruh dunia dengan syarat mereka istitha'ah baik dalam materi maupun non-materi. Dari sisi materi, karena tidak dapat diabaikan bahwa ibadah haji memerlukan biaya perjalanan ibadah haji (BIPIH) sebagai syarat minimal. Sementara dari sisi non-materi, ibadah haji mensyaratkan kondisi kesehatan jamaah yang baik, baik fisik maupun mental (Sattar & Hasanah, 2023). Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa haji adalah ibadah yang dilakukan dengan pergi ke Ka'bah pada waktu yang telah ditentukan, dengan memenuhi segala syarat yang telah ditetapkan, semuanya dilakukan sebagai bentuk ketaatan terhadap perintah Allah SWT dan untuk meraih keridhaan-Nya (Zumrotus, 2024).

Penyelenggaraan ibadah haji melibatkan mobilitas manusia dalam skala yang besar dan juga lintas negara, sehingga memerlukan manajemen yang kompleks dalam berbagai aspek termasuk administrasi dan dokumentasi. Perkembangan teknologi telah membawa perubahan yang signifikan dalam proses administrasi haji, salah satunya adalah implementasi sistem biometric dalam pengurusan visa. Sistem biometric diterapkan sebagai upaya untuk meningkatkan keamanan, akurasi data, dan efisiensi dalam identifikasi jamaah haji. Perekaman data biometric, seperti sidik jari dan foto wajah, memungkinkan otoritas terkait untuk memverifikasi identitas jamaah haji dengan lebih cepat dan akurat. Namun permasalahan yang sering terjadi dalam proses biometric visa haji ini adalah kurangnya pemahaman dan kesiapan jamaah haji, khususnya jamaah lansia terkait penggunaan teknologi biometric serta kendala teknis yang sering muncul dalam proses perekaman biometric. Implementasi sistem ini melibatkan beberapa pihak termasuk Kantor Kementerian Agama dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. KBIH memiliki peran penting dalam mendampingi calon jamaah haji untuk melakukan persiapan serta pelaksanaan ibadah haji, termasuk dalam proses pengurusan visa dan perekaman biometric.

Demi terselenggaranya ibadah haji yang mabrur, pemerintah berkomitmen untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terbaik kepada para jamaah haji. Hal ini dilakukan agar mereka dapat melakukan ibadah haji dengan penuh khushyuk dan sesuai dengan tuntunan syariat islam. Pemerintah berkewajiban untuk memastikan kelancaran dan keamanan perjalanan jamaah haji. Hal ini dilakukan dengan menyediakan berbagai layanan, seperti

kelengkapan administrasi, transportasi yang aman dan nyaman, layanan kesehatan yang memadai serta jaminan keamanan selama berada di Tanah Suci (Abdul Mujib, 2024).

Pemeriksaan biometric haji adalah proses perekaman data identitas jamaah yang mencatat karakteristik fisik mereka. Sidik jari dan retina mata jamaah di scan menggunakan perangkat elektronik, dan hasil rekaman tersebut disimpan dalam file elektronik yang dilengkapi dengan informasi resmi seperti nama, alamat, nomor kloter, serta asal embarkasi. Secara teknis, dengan sistem biometric ini maka jamaah haji akan mudah dicari dan dikenali bila hilang selama berada di Arab Saudi. Selain itu, akan mudah diketahui jika memiliki riwayat penyakit, serta terkait tempat tinggal, bus, dan barang-barang jamaah juga telah tercatat sehingga tidak memerlukan proses verifikasi yang lama saat berada di pos keimigrasian yang ada di bandara (Akbar, 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Mujib dan Muhammad Jinan Panani dengan judul Manajemen Pelayanan Haji Ramah Lansia Melalui Aplikasi Saudi Visa *Biometric* mengungkapkan bahwa penerapan teknologi biometric dalam pelayanan visa memiliki beberapa keuntungan. Pertama, teknologi ini memungkinkan identifikasi yang lebih akurat, meminimalkan risiko pemalsuan identitas, dan meningkatkan keamanan penerbitan visa. Kedua, penggunaan teknologi biometric mempercepat proses pelayanan dengan mengurangi waktu yang diperlukan untuk verifikasi dan validasi data pemohon. Namun, meskipun pelayanan Saudi Visa *Biometric* memiliki banyak manfaat tetap terdapat tantangan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah tentang pemahaman dan kesiapan para jamaah terkait penggunaan teknologi biometric. Edukasi yang efektif tentang keuntungan dan cara menggunakan teknologi ini perlu dilakukan agar pemohon visa dapat memanfaatkannya dengan optimal dan memahami tentang pentingnya melindungi data pribadi mereka, serta terdapat problem dalam pelaksanaan biometric sidik jari, yang mana jamaah haji lansia kurang terdeteksi jarinya oleh aplikasi, dikarenakan jari yang sudah mulai keriput sehingga menghambat proses biometric (Abdul Mujib, 2024).

Dari penelitian terdahulu masih terdapat beberapa perbedaan seperti kurangnya analisis khusus yang mana belum banyak studi yang secara spesifik menganalisis peran KBIH sebagai fasilitator dalam menghadapi tantangan teknologi baru seperti proses biometric. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis secara spesifik bentuk-bentuk upaya serta peran KBIH Al Muna dalam proses biometric visa haji tahun 2025. Penelitian ini menganalisis secara mendalam bagaimana KBIH sebagai lembaga tradisional yang beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan kebijakan baru yang ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi yang mana implementasi nya sering menimbulkan hambatan teknis di lapangan terutama bagi jamaah lansia. Sehingga penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas upaya KBIH Al Muna dalam memperlancar proses biometric visa haji, sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

METODE

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami realitas sosial, sebagaimana adanya tanpa bergantung pada gambaran ideal. Penelitian ini dilakukan di dalam lingkungan yang alami dan lebih menekankan pada penemuan-penemuan yang baru. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berfungsi sebagai alat utama dalam proses penelitian. Oleh karena itu, peneliti perlu memiliki pemahaman dan wawasan yang luas untuk dapat mengajukan pertanyaan, menganalisis, serta menjelaskan objek yang diteliti dengan lebih rinci (Muhammad Hasan, 2023). Penelitian kualitatif boleh juga diartikan suatu penelitian yang mendeskripsikan data dalam bentuk uraian, temuan lapangan yang dikemukakan dengan berpegang pada prinsip etnik dan memahami realitas, penulis tidak bersifat penafsiran atau evaluasi (Aryanti Sari, 2023).

Data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pengurus KBIH Al Muna, dan bapak Mawardi S.Ag selaku ketua seksi bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Semarang, untuk menggali informasi mengenai bentuk keterlibatan serta faktor pendukung dan penghambatnya. Dokumentasi yang relevan seperti pedoman resmi Kementerian Agama dan KBIH Al Muna, serta materi sosialisasi juga dikumpulkan untuk melengkapi data wawancara. Penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari jurnal-jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema ini. Seluruh data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik *Thematic Analysis* yang meliputi tahapan familiriasi data, pengkodean, pencarian dan peninjauan tema, hingga pendefinisian tema yang jelas. Menurut penelitian oleh (Braun & Clarke 2006) *Thematic Analysis* merupakan salah satu cara untuk menganalisa data dengan tujuan mengidentifikasi pola untuk menemukan tema melalui data yang telah dikumpulkan. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik *Member Checking* yaitu mengonfirmasi lagi temuan dan interpretasi kepada partisipan guna memastikan kesesuaian dengan pengalaman dan perspektif partisipan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya Keterlibatan KBIH Al Muna Dalam Proses Biometric Visa Haji Tahun 2025

KBIH adalah lembaga atau yayasan sosial Islam dan pemerintah yang bergerak di bidang Bimbingan Ibadah Haji untuk jamaah haji di dalam negeri maupun saat pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci. KBIH sebagai organisasi sosial kemasyarakatan diberikan wewenang oleh pemerintah untuk melaksanakan bimbingan ibadah haji (Abdul Malik, 2021). Selama ini Kementerian Agama RI dalam memberikan bimbingan ibadah haji kepada para jamaah masih belum dirasa cukup oleh jamaah, karena bimbingan ibadah haji menjadi hal yang sangat penting bagi para jamaah. Dan pada akhirnya jamaah memilih melakukan bimbingan ibadah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). KBIH sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki izin pembinaan melalui perundang-undangan (Siti Hapsah, 2020). Sebagai lembaga bimbingan ibadah haji KBIH juga menyediakan beberapa pelayanan salah satunya yaitu membantu para jamaah haji untuk melaksanakan perekaman biometric guna menerbitkan visa haji, yang mana visa haji merupakan surat izin resmi untuk masuk ke Arab Saudi untuk menunaikan ibadah haji. Menurut Henley & Partners, visa merupakan bentuk hubungan antara negara-negara dan umumnya mencerminkan posisi suatu negara dalam komunitas internasional. Dengan kata lain, kebijakan pemberian bebas visa oleh suatu negara dipengaruhi oleh status hubungan internasional yang dimilikinya. Tujuan utama dari penerapan visa sendiri adalah untuk menciptakan ketertiban administrasi sekaligus sebagai kebijakan keamanan yang diberlakukan terhadap warga asing yang ingin memasuki wilayah suatu negara. KBIH Al Muna merupakan salah satu lembaga yang sudah melaksanakan perekaman biometric sejak tahun 2023. KBIH Al Muna telah menjadi perantara bagi calon jamaah haji agar lebih mudah dalam melaksanakan perekaman biometric visa. Dengan adanya KBIH Al Muna yang telah hadir ini sangat membantu calon jamaah haji yang berada di Kota Semarang khususnya daerah Pedurungan.

Menurut Santoso (2021) sistem pelayanan yang efektif dan efisien harus mengintegrasikan teknologi informasi dan inovasi sehingga dapat mempercepat proses dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal itu sejalan dengan pernyataan Hidayat (2020) sistem pelayanan publik yang baik harus didasarkan pada prinsip keadilan, keterbukaan, partisipasi, akuntabilitas dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecepatan pelayanan sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin meningkat di era digital. Oleh karena itu, pelayanan yang cepat dan responsif dapat meningkatkan kepuasan jamaah haji (Santoso, 2021).

Visa haji diatur dalam Undang-Undang (Nomor 8 Tahun 2019) tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PIHU). Dalam pasal 18 disebutkan visa haji Indonesia terdiri atas visa haji kuota Indonesia dan visa haji mujamalah undangan pemerintah Kerajaan Arab Saudi. Visa haji kuota Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu untuk kuota jamaah haji reguler yang diselenggarakan oleh pemerintah Republik Indonesia dan kuota jamaah haji khusus yang diselenggarakan oleh Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK).

Jadi biometric visa haji adalah metode komputerisasi yang menggunakan aspek-aspek biologis terutama karakteristik yang unik dan spesifik yang dimiliki oleh manusia (Sumijan M, 2021). Karakteristik biologis yang dapat digunakan dalam proses biometric adalah sidik jari, wajah, dan retina mata. Menurut pendapat Roethenbaugh dan Mansfield, biometric adalah metode otomatisasi dari pengenalan ataupun verifikasi identitas seseorang berdasarkan pada sebuah karakteristik fisik ataupun tingkah laku. Biometric visa (2023) adalah suatu proses dalam pembuatan visa yakni pengumpulan informasi biometric. Baru-baru ini biometric visa diwajibkan oleh pemerintah Arab Saudi bagi orang-orang yang akan melaksanakan ibadah haji maupun umrah. Dari data yang telah didapat tersebut nantinya akan disinkronkan dengan pihak imigrasi untuk mempermudah proses verifikasi data saat berada di pos imigrasi.

Pada visa haji dan umrah ini, proses biometric bermanfaat untuk mempersingkat waktu verifikasi data. Dibandingkan dengan cara konvensional, proses biometric visa bisa menghemat waktu karena proses verifikasinya yang tidak lebih dari lima menit. Sehingga calon jamaah haji tidak perlu menunggu terlalu lama saat berada di pos imigrasi (2023). Untuk melakukan proses biometric visa bagi calon jamaah haji juga bisa dilakukan dengan mudah, yaitu cukup melakukan pendaftaran secara online. Nantinya calon jamaah bisa melakukan perekaman biometric melalui aplikasi Saudi Visa Bio agar bisa mendapatkan visa (Fitriana Ulya, 2024).

Namun dalam pelaksanaan perekaman biometric visa ini seringkali terjadi masalah atau kendala yang sama, dimana terkadang membutuhkan jaringan yang stabil dan juga membutuhkan device yang support untuk melakukan perekaman biometric. Selain itu, permasalahan yang sering terjadi adalah wajah dan sidik jari para jamaah yang sulit terdeteksi oleh device terutama pada jamaah lansia dan jamaah dengan latar belakang pekerjaan yang membutuhkan tenaga dengan tangan sehingga sidik jarinya tidak terlihat secara utuh, dan proses-proses itu yang harus dilakukan berulang secara berkala. Namun apabila sidik jari masih belum bisa terdeteksi dari pertama kali proses perekaman dilakukan sampai dengan proses pemvisaan, maka jamaah tersebut harus meminta surat rujukan atau surat keterangan dari RSUD setempat yang menyatakan bahwa proses biometric ataupun pengisian sidik jari tidak dapat dilakukan karena terdeteksi dengan kategori sidik jari rusak atau memang ada jari yang tidak lengkap (Amir, 2025).

Teknik Analisis Tematik Terhadap Upaya Keterlibatan KBIH Al Muna Dalam Proses Biometric Visa Haji

Tematik analisis merupakan salah satu cara untuk menganalisa data dengan tujuan untuk mengidentifikasi pola atau untuk menemukan tema melalui data yang telah dikumpulkan oleh peneliti (Braun & Clarke, 2006). Cara ini merupakan metode yang sangat efektif apabila sebuah penelitian bermaksud untuk mengupas secara rinci data-data kualitatif yang mere miliki guna menemukan keterkaitan pola-pola dalam sebuah fenomena dan menjelaskan sejauh mana fenomena terjadi melalui kacamata peneliti (Fereday & Muir-Cochrane, 2006). Bahkan Holowey & Todres (2003) menyatakan bahwa tematik analisis ini merupakan dasar atau pondasi untuk kepentingan menganalisa dalam penelitian kualitatif.

Ada beberapa metode yang dapat dilakukan dalam penelitian kualitatif, dan tematik analisis ini sangat penting untuk dipelajari karena di anggap sebagai *core skills* atau pengetahuan dasar untuk pengidentifikasian tema yang menjadi ciri khas tematik analisis ini

merupakan salah satu *generic skills* bagi sebagian besar metode analisa kualitatif (Holloway & Todres, 2003).

Pada bagian ini menguraikan dan menginterpretasikan hasil penelitian berdasarkan temuan-temuan empiris yang telah di klasifikasikan kedalam enam tema utama melalui proses analisis tematik. Pada bagian pembahasan bertujuan untuk memahami secara mendalam dinamika pelaksanaan biometric bagi calon jamaah haji, sebagaimana yang telah diselenggarakan oleh KBIH Al Muna Semarang.

Tabel 1. Hasil Wawancara KBIH Al Muna Semarang

No	Tema	Nama Tema	Kode	Nama Kode	Kutipan Utama
1.	T1	Kendala Teknis dan Adaptasi Teknologi Biometrik	T1-K1	Ketergantungan pada jaringan dan perangkat	“Terkadang membutuhkan jaingan yang stabil dan device yang mendukung”
			T1-K2	Gagal deteksi wajah dan sidik jari	“ Memerlukan 3-5 kali percobaan terutama pada jamaah lansia
			T1-K3	Kerusakan sidik jari akibat pekerjaan	“ Sidik jarinya tidak terlihat secara utuh”
2.	T2	Strategi adaptif KBIH dalam fasilitasi biometrik dan mekanisme penanggulangan	T2-K1	Pemetaan wilayah dan pendataan jamaah	“Kami melakukan pemetaan jamaah dan pendataan ulang”
			T2-K2	Pelaksanaan biometrik kolektif	“ pelaksanaan biometrik dilakukan secara kolektif dikantor KBIH Al muna”
3.	T3	Koordinasi dengan kementerian agama	T3-K1	Hubungan sinergis dengan PIHU	“ Kolaborasi dengan kemenag berjalan dengan baik”
			T3-K2	Alternatif lokasi pelaksanaan biometrik	“Kadang di kemenag, bisa juga dilakukan di KBIH”
4.	T4	Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan	T4-K1	Dukungan SDM dan Perangkat	“Kami mempunyai staff yang siap membantu dan sistem onlineyang kadang berbenturan dengan kapasitas server”
			T4-K2	Gangguan server dan overload perangkat	Device yang panas karena pemakaian yang lama”

5.	T5	Komitmen pelayanan inklusif dan komersial	T5-K1	Biometrik gratis tanpa biaya tambahan	“Untuk proses biometrik di KBIH Al muna tidak ada biaya”
			T5-K2	Pendampingan jamaah dengan keterbatasan	“Kami bantu ke RSUD jika tidak ada keluarga yang mengantar”
6.	T6	Validasi Data dan penanganan under review	T6-K1	Prosedur cross-check dan validasi	“Kita melakukan cross-check 2-3 kali sebelum submit”
			T6-K2	Resiko sidik jari rendah dan penanganan under review	“presentasi sidik jarinya rendah seringnya under review”

Sumber: Data Riset

1. Kendala Teknis dan Adaptasi Teknologi Biometric

Berdasarkan hasil wawancara salah satu kendala utama dalam proses biometric adalah ketergantungan pada kualitas jaringan dan perangkat yang digunakan. Hal ini disampaikan oleh pihak KBIH Al Muna yaitu Gus Amir selaku pengurus KBIH Al Muna menyatakan *“Terkadang membutuhkan jaringan yang stabil dan membutuhkan device yang support untuk melakukan proses biometric baik itu mulai dari scan paspor ataupun pada saat scan wajah dan sidik jari”* (T1-K1, Transkrip).

Temuan utama menunjukkan bahwa keberhasilan proses biometric sangat dipengaruhi oleh kualitas jaringan dan perangkat. Hal ini sejalan dengan penelitian (Aljohani et al., 2022) yang menekankan tentang pentingnya system e-government terpadu untuk layanan haji dan umrah, dimana infrastruktur digital yang handal menjadi kunci. Selain itu, munculnya sistem biometric adaptif yang dapat memperbaharui template sesuai variasi pengguna.

2. Strategi Adaptif KBIH Al Muna dan Mekanisme Penanggulangan

KBIH Al Muna menerapkan strategi adaptif berupa pemetaan wilayah dan pelaksanaan biometric secara kolektif di kantor, yang memperlihatkan ketahanan institusional. Hal ini diungkapkan oleh narasumber *“Kami melakukan pemetaan jamaah melakukan biometric secara kolektif di kantor KBIH Al Muna”* (T2-K1, T2-K2, Transkrip). Sebagian besar hal ini selaras dengan prinsip e-government dalam pelayanan publik yang mengedepankan kesatuan data dan efisiensi pelayanan.

3. Koordinasi dengan Kementerian Agama

KBIH Al Muna memiliki hubungan koordinatif yang efektif dengan bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama dalam beberapa kasus, mereka juga menyediakan lokasi alternatif biometric *“Kolaborasi dengan Kementerian Agama berjalan dengan baik, terkadang apabila di Kemenag belum bisa, justru ketika di scan di kantor KBIH berhasil”* (T3-K1, T3-K2). Efektivitas pelayanan biometric sangat ditopang oleh koordinasi antara KBIH Al Muna dan Kementerian Agama Kota Semarang. Dukungan responsive seperti fasilitas biometric di kantor KBIH saat fasilitas di Kementerian Agama tidak tersedia, menunjukkan kolaborasi fleksibel dan praktis. Model seperti ini sejalan dengan rekomendasi integrasi sistem digital lintas instansi untuk kesehatan jamaah haji di Arab Saudi (Aljohani et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa

keberlanjutan layanan public digital memerlukan pembagian peran dinamis antara level institusi.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung utama adalah SDM yang terlatih dan perangkat unggulan terbukti dapat mempercepat proses perekaman biometric, “*Kami punya staff yang siap serta device flagship yang digunakan secara bergantian*” (T4-K1, Transkrip). Hal ini mendukung argument bahwa reability sistem biometric juga bergantung pada kualitas hardware dan pelaksanaan operasional. Di sisi lain gangguan server dan overheating perangkat akibat penggunaan yang intensif menunjukkan celah pada kesiapan infrastruktur dan maintenance rutin sesuai catatan Otoritas Data dan Kecerdasan Buatan Arab (SDAIA) tentang pentingnya pemeliharaan dan dukungan teknis.

5. Pendekatan Layanan Inklusif dan Non-Komersial

Komitmen KBIH Al Muna untuk tidak mengenakan biaya dan memberikan layanan yang inklusif misalnya pendampingan jamaah haji yang sakit dan lansia menguatkan prinsip etika dan layanan publik. “*Untuk proses biometric di KBIH tidak ada biaya dan juga kami bantu ke RSUD jika tidak ada keluarga yang mengantar*” (T5-K1, T5-K2, Transkrip). Hal ini selaras dengan pendekatan *elderly-friendly* yang diusung MRA Indonesia tahun 2024 yang mencakup fasilitas khusus, kurikulum manasik lansia, dan safari wukuf. Pelayanan inklusif seperti ini berdampak tidak hanya pada kualitas saja tetapi juga reputasi KBIH dan kepercayaan jamaah terhadap lembaga penyelenggara.

6. Validasi Data dan Status *Under Review*

KBIH Al Muna melakukan validasi data berlapis dan menangani status *under review* akibat sidik jari yang tidak terbaca oleh sistem. “*Kami melakukan cross-check 2-3 kali sebelum submit, biasanya under review muncul karena presentase sidik jari yang rendah*” (T6-K1, T6-K2, Transkrip). *Cross-check* data sebelum submit dan penanganan *under review* biasanya akibat sidik jari yang tidak terbaca oleh sistem, menunjukkan bahwa KBIH Al Muna melibatkan quality control manual dalam sistem digital. Hal ini sangat penting karena tingkat *false reject* dan *false accept* dalam proses biometric dapat berakibat hal yang signifikan pada akses haji. Fokus pada peningkatan akurasi misalnya melalui modalitas ganda atau *adaptive biometric system*.

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa, KBIH Al Muna menunjukkan keterlibatan yang signifikan dan juga adaptif dalam memfasilitasi proses biometric visa haji di Kantor Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2025. Bentuk-bentuk keterlibatan ini mencakup strategi adaptif dan kolektif seperti pemetaan wilayah dan pelaksanaan biometric secara kolektif di kantor, koordinasi yang efektif dengan Kantor Kementerian Agama Kota Semarang termasuk menyediakan lokasi alternatif untuk proses biometric, pendekatan layanan inklusif dan non komersial dengan tidak memungut biaya tambahan dan adanya pendampingan khusus, serta melakukan validasi data berlapis dan penanganan *under review* akibat sidik jari yang tidak terbaca oleh sistem. Adapun faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam proses biometric di KBIH Al Muna adalah terdapat sumber daya manusia (SDM) yang terlatih dan siap membantu, serta ketersediaan perangkat *flagship* yang digunakan secara bergantian menjadi pendorong utama efisiensi proses biometric visa haji. Sementara itu faktor penghambat meliputi kendala teknis seperti ketergantungan pada jaringan yang stabil, masalah deteksi wajah dan sidik jari terutama pada jamaah lansia, gangguan server dan *overheating* perangkat, yang terkadang mengharuskan jamaah meminta surat rujukan medis ke rumah sakit.

Secara keseluruhan, upaya KBIH Al Muna telah berhasil mendukung kelancaran proses biometric visa haji, yang menunjukkan adaptasi, profesionalisme, dan komitmen terhadap pelayanan jamaah, serta berkontribusi secara signifikan pada kualitas layanan haji di Kota Semarang.

REFERENSI

- Affandi, Y. (2021). *Haji Bagi Generasi Milenial : Paradigma Tafsir Tematik*. Fatawa Publishing.
- Ai Siti Hapsah, "Manajemen Pelayanan Pada KBIH Seleman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (Studi Deskripsi di KBIH Seleman ITB Jln. Ganesa No.7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat", *Jurnal Manajemen Dakwah* Vol.5, No.2, 2020, 89-90.
- Akbar, M. N. (2024). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Sistem Biometrik Visa Haji di Kementerian Agama Republik Indonesia Kabupaten Karawang: penelitian di Kementerian Agama Reoublik Indonesia Kabupaten Karawang pada musim haji tahun 2023 (Doctoral disertasion, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Braun, V., & Clarke, V (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2), p 77-101. Retrieved
- Fereday, J., & Muir-Cochrane, E. (2006). Demonstrating rigor using thematic analysis: A hybrid approach of inductive and deductive coding and theme development. *International Journal of Qualitative Methods*, 5(1), 80-92.
- Fitriana Ulya, (2024). Evaluasi Pelaksanaan Biometric Visa Haji Tahun 2024 (Studi Kasus: Kantor Kementrian Agama Kota Semarang)
- Gus Amir, (2025). *Wawancara 17 Juni 2025*.
- Holloway, I., & Todres, L. (2003). The status of method: flexibility, consistency and coherence. *Qualitative Research*, 3(3), 345-357.
- Malik, A., Jalil, M., & Rosmalinda, U. (2021). Kepuasan Calon Jamaah Haji Terhadap Manajemen Pelayanan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalahun Saadah Kota Gajah. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 1(1), 28-38. <https://e-journal.metrouniv.ac.id/Multazam/article/view/4628>.
- Muhammad Hasan, et all. (2023). Metode penelitian kualitatif (M. Hasan (ed.)). Tahta Media Group.
- Panani, Muh Jihan, and Abdul Mujib. "Manajemen Pelayanan Haji Ramah Lansia Melalui Aplikasi Saudi Visa Biometric." *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 3.2 (2024): 133-152. <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/mabrur/article/view/38780>.
- Sattar, A., & Hasanah, H. (2023). Tingkat Pengetahuan Peserta Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji Profesional: Catatan Angkatan Vi Dari Semarang. *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 3(1), 43. <https://doi.org/10.32332/multazam.v3i1.7096>.
- Sumijan, P., & Purnama, W. A. (2021). Teknologi biometrik. Jakarta: Unpublished manuscript.
- Zumrotus, S. (2024). Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Ketertarikan Calon Jemaah Haji dan Umroh Di PT. Madinah Iman Wisata Tour. In *Ayan* (Vol. 15, Issue 1).