

**EVALUASI PELAYANAN PENERBITAN BIO VISA
HAJI 2025: STUDI DI KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN KLATEN**



Skripsi

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**

**Disusun oleh:
Muhammad Naufal Izzulhaq
NIM 22102040037**

**Dosen Pembimbing:
Bayu Mitra A. Kusuma, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc., Ph.D.
NIP 19900407 201903 1 014**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2026**

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-997/Un.02/DD/PP.00.9/06/2026

Tugas Akhir dengan judul : EVALUASI PELAYANAN PENERBITAN BIO VISA HAJI 2025: STUDI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KLATEN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD NAUFAL IZZULHAQ
Nomor Induk Mahasiswa : 22102040037
Telah diujikan pada : Selasa, 02 Juni 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Bayu Mitra Adhyatma Kusuma, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc., Ph.D.
SIGNED

Valid ID: 6a2658a36a09a



Penguji I
Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6a2a6c8754d1d



Penguji II
Aris Risdiana, S.Sos.I., MM
SIGNED

Valid ID: 6a22f5b4f0983



Yogyakarta, 02 Juni 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S.
SIGNED

Valid ID: 6a2a710320377

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Muhammad Naufal Izzulhaq
NIM : 22102040037
Judul Skripsi : EVALUASI PELAYANAN PENERBITAN BIO VISA HAJI 2025: STUDI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KLATEN

skripsi tersebut sudah memenuhi syarat

- o Bebas dari unsur plagiarisme.
- o Hasil pemeriksaan similaritas melalui Turnitin menunjukkan tingkat kemiripan sebesar 15% dengan menggunakan setelan "small match exclusion" sepuluh kata.
- o Sistematika penulisan telah sesuai dengan Pedoman Penulisan Skripsi yang berlaku.

dan sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Jumat 22 Mei, 2026

Dosen Pembimbing:



Bayu Mitra A. Kusuma, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc., Ph.D
NIP. 19900407 201903 1 014

Mengetahui:
Ketua Program Studi



Munif Sholihin, S.Sos.I., MPA.
NIP. 19851209 201903 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Naufal Izzulhaq
NIM : 22102040037
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

EVALUASI PELAYANAN PENERBITAN BIO VISA HAJI 2025: STUDI DI KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KLATEN

adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme, kecuali bagian- bagian
tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap
mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, Jumat 22 Mei, 2026

nyatakan,



22102040037

MOTTO

“Jika kamu tidak sanggup menahan lelahnya belajar, maka kamu harus sanggup

menahan perihnya kebodohan.”¹

(Imam Syafi’i)

"Barang siapa yang menginginkan kebahagiaan dunia, maka tuntutlah ilmu.

Barang siapa yang ingin kebahagiaan akhirat, tuntutlah ilmu. Barang siapa yang

menginginkan keduanya, tuntutlah ilmu.”²

(HR. Ahmad)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Jernih.Id, “Peran Santri untuk Perguruan Negeri”(2021), <https://www.jernih.id/dari-santri-untuk-negeri-peran-santri-di-perguruan-tinggi> diakses pada tanggal 10 Maret 2026 pada pukul 14;12 WIB.

² Mui digital, Majelis Ulama Indonesia, <https://mui.or.id/baca/pertanyaan/b7c492ae-4b7f-4a2c-b6b2-95e720af7f4e> diakses pada Tanggal 10 Maret 2026 pada pukul 14;16 WIB.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga skripsi dengan judul “Evaluasi Pelayanan Penerbitan Bio Visa Haji 2025: Studi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten” ini dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan karya tulis ini merupakan sebuah perjalanan ilmiah yang tidak hanya menuntut ketekunan, tetapi juga menjadi sarana bagi peneliti untuk memahami dinamika transformasi digital dalam pelayanan ibadah haji. Keberhasilan penyelesaian skripsi ini tentu tidak lepas dari hasil ikhtiar yang sungguh-sungguh, untaian doa, serta dukungan moral maupun bantuan teknis dari berbagai pihak yang sangat berarti bagi peneliti.

Peneliti ingin menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membantu kelancaran proses penelitian ini. Tanpa adanya arahan, motivasi, dan bantuan tersebut, skripsi ini tentu tidak akan mencapai hasil yang maksimal. Secara khusus, ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada:

1. Prof. Noorhaidi Hasan, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Munif Solihan, S.Sos., M.PA. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bayu Mitra A. Kusuma, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk yang sangat bermanfaat sejak dimulai hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
5. Orang tua dan saudara saya, yang selalu menjadi sumber kekuatan, memberikan dukungan penuh, dan memanjatkan doa terbaik demi keberhasilan dan selesainya skripsi ini.
6. Untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten dan Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Klaten yang telah memberikan izin dan bersedia untuk dijadikan tempat penelitian, terkhusus juga untuk yang bersedia untuk diwawacarai dan membantu saya dalam proses penelitian saya.
7. Untuk seluruh teman-teman Prodi Manajemen Dakwah Angkatan 2022 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu saya dalam menyemangati dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk teman-teman KKN Nara Bhakti yang telah membuat perjalanan kuliah saya menjadi lebih seru dan menyenangkan.
9. Untuk teman kontrakan Cendana 8 saya yang telah membantu saya dalam kehidupan sehari-hari dan menyusun skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan hingga terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam isi kalimat maupun cara penyajian. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

ABSTRAK

Muhammad Naufal Izzulhaq, 22102040037, “*Service Evaluation of 2025 Bio Visa Issuance: A Study at the Office of the Ministry of Religious Affairs in Klaten Regency.*” *Da’wah Management Study Program, Faculty of Da’wah and Communication, State Islamic University of Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2025.*

The implementation of the self-biometric enrollment policy through the Saudi Visa Bio application since 2023 aims to modernize hajj documents and reduce immigration queues in Saudi Arabia. However, this digital transformation has created operational challenges at the local level, such as low digital literacy among elderly pilgrims, lack of high-specification devices, and unstable internet connections that lead to service backlogs. This study aims to identify, describe, and analyze the workflow of the bio visa issuance service at the Office of the Ministry of Religious Affairs in Klaten Regency in 2025, while also identifying the technical and non-technical obstacles encountered during the process. This study employed field research with a qualitative approach. Data collection was conducted through participatory observation, documentation, and in-depth interviews using a purposive sampling technique with Siskohat officers and registration staff. The collected data were validated using four trustworthiness criteria: transferability, dependability, confirmability, and credibility. Based on the CIPP model evaluation, the findings indicate that the Context and Input dimensions are well-performed in terms of regulations, dissemination, priority waiting areas, and staff competence. In the Process dimension, the counter service utilizes a one-stop service system that runs orderly, assisted by officers who speak polite Javanese (krama) to comfort elderly pilgrims. Despite challenges such as blurry phone cameras, difficulties in email account creation, and central server disruptions, the Product dimension demonstrates that the service successfully achieved its target, completing the biometric enrollment for all hajj pilgrims in Klaten Regency in 2025 on schedule prior to departure.

Keywords: *Service Evaluation, Hajj Bio Visa, CIPP Model, Ministry of Religious Affairs in Klaten Regency.*

ABSTRAK

Muhammad Naufal Izzulhaq, 22102040037, dengan judul “Evaluasi Pelayanan Penerbitan Bio Haji 2025: Studi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten” Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2025.

Penerapan kebijakan rekam biometrik mandiri melalui aplikasi Saudi Visa Bio sejak tahun 2023 bertujuan untuk memodernisasi dokumen haji dan mengurangi antrean imigrasi di Arab Saudi. Namun, transformasi digital ini menimbulkan konsekuensi operasional di tingkat daerah, seperti rendahnya literasi digital jemaah lansia, keterbatasan perangkat berspesifikasi tinggi, serta gangguan stabilitas jaringan internet yang memicu penumpukan antrean. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis alur prosedur pelayanan penerbitan bio visa haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten pada tahun 2025, sekaligus mengidentifikasi hambatan teknis dan nonteknis yang muncul dalam proses tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatoris, dokumentasi, dan wawancara mendalam menggunakan teknik *purposive sampling* terhadap petugas Siskohat serta bagian registrasi. Data yang diperoleh kemudian divalidasi menggunakan empat teknik keabsahan, yaitu transferabilitas, dependabilitas, konfirmabilitas, dan kredibilitas. Berdasarkan evaluasi model CIPP, temuan riset menunjukkan bahwa dimensi *Context* dan *Input* dinilai baik dari segi regulasi, sosialisasi, ruang tunggu prioritas, dan kompetensi petugas. Pada dimensi *Process*, pelayanan loket menggunakan sistem *one stop service* berjalan kondusif dibantu panduan petugas berbahasa Jawa krama untuk menenangkan jemaah lansia. Meskipun dihadapkan pada hambatan seperti kamera ponsel jemaah yang buram, kesulitan pembuatan akun email, dan gangguan server pusat, dimensi *Product* membuktikan pelayanan ini sukses mencapai target dengan terselesaikannya perekaman data biometrik seluruh jemaah haji Kabupaten Klaten tahun 2025 secara tepat waktu sebelum keberangkatan.

Kata Kunci: Evaluasi Pelayanan, Bio Visa Haji, Model CIPP, Kementerian Agama Kabupaten Klaten.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kajian Pustaka.....	8
F. Kajian Teori	13
1. Pelayanan Publik.....	13
2. Evaluasi Pelayanan Publik	17
3. Evaluasi Pelayanan Publik Model CIPP	21
4. Bio Visa Haji.....	24
G. Metodologi Penelitian	26
1. Jenis Penelitian.....	26
2. Fokus Penelitian	27
3. Teknik Pengumpulan Data	27
4. Teknik Validasi Data.....	32
5. Teknik Analisis Data.....	36
H. Sistematika Pembahasan	40
BAB II KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KLATEN	
A. Sejarah Singkat Kepemimpinan	39
B. Profil Lembaga.....	40
C. Makna Logo	42

D. Visi Misi.....	43
E. Struktur Organisasi	44
F. Tugas dan Fungsi	45
G. Unit Pelayanan Bio Visa Haji	46
H. Kegiatan Rutin	48
BAB III EVALUASI PELAYANAN BIO VISA HAJI	
A. Evaluasi Pelayanan Bio Visa Berbasis Model CIPP	50
1. Evaluasi Konteks (<i>Context Evaluation</i>).....	50
2. Evaluasi Masukan (<i>Input Evaluation</i>).....	59
3. Evaluasi Proses (<i>Process Evaluation</i>)	65
4. Evaluasi Produk (<i>Product Evaluation</i>).....	72
B. Hambatan Pelayanan Bio Visa.....	79
1. Hambatan pada Dimensi Konteks.....	79
2. Hambatan pada Dimensi Masukan	82
3. Hambatan pada Dimensi Proses.....	84
4. Hambatan pada Dimensi Produk.....	92
BAB IV PENUTUP	
A. KESIMPULAN.....	99
B. SARAN.....	101
1. Bagi Instansi Pelayanan Bio Visa Haji	101
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN-LAMPIRAN	104
Lampiran I	104
Pedoman Observasi	104
Lampiran III	106
Pedoman Wawancara	106
Lampiran III	112
Hasil Wawancara.....	112
Lampiran IV	129
Pedoman Dokumentasi.....	129
Lampiran V.....	130
Surat Izin Penelitian	130
Surat Izin Balasan Penelitian.....	131

Lampiran VI	132
Hasil Cek Plagiarisme	132
Lampiran VII.....	133
Daftar Riwayat Hidup	133



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Identitas Kantor Kemenag Kabupaten Klaten.....	41
-----------	--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Denah Lokasi Kantor Kemenag Kabupaten Klaten.....	41
Gambar 2.2	Logo Kantor Kemenag Kabupaten Klaten	43
Gambar 2.3	Struktur Organisasi Kantor Kemenag Kabupaten Klaten	45
Gambar 3.1	Hasil Verifikasi Data Bio Visa.....	54
Gambar 3.2	Antrian Jamaah dalam Rekam Bio Visa Haji.....	56
Gambar 3.3	Proses Pelayanan Bio Visa Haji	68



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang penyelenggaraannya melibatkan mobilisasi masif jamaah dan koordinasi lintas-lembaga, sehingga aspek administrasi dan keamanan termasuk validasi identitas menjadi krusial bagi kelancaran pelaksanaan keberangkatan dan proses kedatangan di Arab Saudi. Hal ini sejalan dengan tren mobilitas internasional untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan. Mulai tahun 2023 otoritas Saudi dan penyelenggara di negara asal mulai menerapkan mekanisme rekam biometrik visa yang memindahkan sebagian proses verifikasi identitas ke negara asal agar antrean dan hambatan di pelabuhan masuk dapat diminimalkan. Sistem bio visa ini dirancang agar calon jemaah tidak lagi harus pergi ke kedutaan besar atau konsulat secara langsung untuk memperoleh visa, melainkan dapat memprosesnya melalui aplikasi yang terintegrasi.³

Namun demikian, transformasi teknis ini membawa konsekuensi bagi operasional Kementerian Agama (Kemenag) di tingkat kabupaten dan kota (Kantor Kemenag) yang menjadi ujung tombak pelayanan administrasi bagi calon jemaah. Hal ini diperkuat dengan temuan peneliti melalui observasi langsung yang telah dilakukan sebelumnya di lokasi penelitian. Berdasarkan pengamatan tersebut, ditemukan berbagai potensi masalah nyata di lapangan seperti keterbatasan

³ Muhammad Farhan dan Suwdani, "Urgensi Visa Haji Sebagai Syarat Sah Ibadah Haji: Analisis Pendekatan Sistem Maqasid Syariah Jaser Auda," *Madinah: Jurnal Studi Islam* 11, no. 2 2024: 285–294, <https://doi.org/10.58518/madinah.v11i2.2679>.

perangkat atau pusat perekaman biometrik, kapasitas sumber daya manusia yang belum merata, kesulitan literasi digital di kalangan jemaah (terutama lansia), serta kerumitan koordinasi dengan penyedia layanan pihak ketiga untuk proses perekaman dan pengiriman data biometrik.

Kondisi-kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan operasional: sejauh mana proses penerbitan bio visa di level Kantor Kemenag terlaksana secara efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan jemaah, serta hambatan apa saja yang paling menentukan kelancaran layanan tersebut. Pertanyaan ini menjadi relevan, khususnya untuk Kabupaten Klaten sebagai salah satu daerah asal jemaah haji terbanyak di Provinsi Jawa Tengah. Menurut data terbaru dari Kementerian Haji dan Umrah (Kemenhaj) alokasi kuota haji 2026 diberikan per provinsi, dimana Jawa Tengah mendapat 34.122 jemaah.⁴ Dari jumlah tersebut, sebanyak 987 jemaah calon haji terdiri dari 466 laki-laki dan 521 perempuan berasal dari Kabupaten Klaten.⁵

Kabupaten tersebut memiliki karakter demografis yang beragam dan kecamatan yang banyak. Oleh karena itu, dibutuhkan evaluasi pada perekaman di Kantor Kemenag Kabupaten Klaten demi keberhasilan implementasi bio visa. Secara praktis, evaluasi pelaksanaan penerbitan bio visa pada tahun 2025 diperlukan untuk memastikan bahwa kebijakan biometrik memberi manfaat nyata,

⁴ Hafil Muhammad, "Kemenhaj Terapkan Alokasi Kuota Haji 2026 Per Provinsi, Berikut Perinciannya," *Khazanah Republika*, 2025, diakses melalui <https://khazanah.republika.co.id/berita/t4zj8z430/kemenhaj-terapkan-alokasi-kuota-haji-2026-per-provinsi-berikut-perinciannya-part2>. pada 12 Desember 2025, pukul 08:42 WIB.

⁵ Sardjono Djoko, "987 Calon Jemaah Haji Kabupaten Klaten Pamitan Bupati dan Forkopimda," *Media Indonesia*, 2025, dikases melalui https://mediaindonesia.com/nusantara/768301/987-calon-jemaah-haji-kabupaten-klaten-pamitan-bupati-dan-forkopimda?utm_source=chatgpt.com. pada 12 Desember 2025, pukul 08:48 WIB.

seperti mengurangi masalah imigrasi kedatangan dan mempercepat proses tanpa menimbulkan beban administratif atau diskriminasi akses.⁶

Pada Senin, 5 Mei 2025, Menteri Agama Nasaruddin Umar melakukan kunjungan langsung ke Gedung Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) untuk meninjau proses pengurusan bio visa calon jemaah haji. Dalam kunjungan tersebut, Menteri Agama mengapresiasi kinerja petugas Siskohat yang menerapkan sistem kerja *shift* secara bergantian untuk memastikan layanan berjalan tanpa henti, terutama menjelang musim keberangkatan jemaah haji. Para petugas bekerja dalam pola *shift* delapan jam (pada hari kerja dua *shift*, dan akhir pekan tiga *shift*) untuk menjaga agar pelayanan kepada jemaah tetap optimal dan responsif.⁷ Di balik apresiasi itu, terdapat dinamika operasional dan tantangan potensial yang perlu dikaji lebih lanjut untuk menjamin semua jemaah mendapatkan layanan yang adil, tepat waktu, dan sesuai standar.

Penerapan perekaman biometrik (bio visa) sebagai syarat penerbitan visa haji menghadirkan sejumlah ketentuan khusus untuk memastikan seluruh jemaah dapat menyelesaikan proses dengan baik. Salah satu kebijakan penting adalah pengecualian bagi jemaah berusia di atas 80 tahun yang tidak diwajibkan melakukan rekam biometrik karena pertimbangan kondisi fisik dan keterbatasan

⁶ Nashrul Anas AN, "Antara Harapan dan Realita: Integrasi Teknologi Informasi dalam Pelayanan Administrasi Haji untuk Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Publik," *Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi* 7, no. 01 (2025): 244–259, <https://doi.org/10.53863/kst.v7i01.1602>.

⁷ Sudarmi, "Menteri Agama Tinjau Layanan Bio Visa Haji di Siskohat, Apresiasi Sistem Shift dan Kemudahan Pengurusan Visa Tanpa Perlu ke Kedutaan Arab Saudi," *Melintas.id*, 2025, diakses melalui https://www.melintas.id/news/345973161/menteri-agama-tinjau-layanan-bio-visa-haji-di-siskohat-apresiasi-sistem-shift-dan-kemudahan-pengurusan-visa-tanpa-perlu-ke-kedutaan-arab-saudi#goog_rewarded. pada 12 Desember 2025, pukul 08:55 WIB.

kesehatan⁸ Selain itu, bagi jemaah yang mengalami hambatan medis saat melakukan perekaman biometrik seperti kesulitan mengangkat tangan, keterbatasan mobilitas, atau gangguan kesehatan lainnya diperlukan Surat Keterangan Dokter yang kemudian diunggah melalui aplikasi yang sama. Ketentuan ini menunjukkan bahwa proses administrasi bio visa tidak sekadar bersifat teknis, tetapi juga memperhatikan aspek humanis dan kebutuhan khusus jemaah.

Di sisi lain, sistem perekaman biometrik menetapkan bahwa setiap *email* dan nomor *handphone* hanya dapat digunakan untuk satu data biometrik, sehingga menuntut jemaah untuk memiliki identitas digital yang valid dan aktif. Namun, untuk *email* atau nomor *handphone* yang didaftarkan oleh lembaga resmi yang ditunjuk Kementerian Agama dan terverifikasi oleh Kementerian Luar Negeri (MoFA) Arab Saudi, penggunaan tersebut bersifat tanpa batas (*unlimited*). Ketentuan teknis ini menimbulkan dinamika tersendiri, terutama terkait kesiapan jemaah dan lembaga dalam memenuhi persyaratan digital, serta potensi kendala saat perekaman data.

Pada dasarnya, penerapan bio visa haji sejak tahun 2023 menjadi langkah baru dalam proses administrasi haji di Indonesia. Kebijakan ini dibuat untuk mempermudah verifikasi identitas jemaah dan mengurangi antrean panjang di bdanara kedatangan Arab Saudi. Namun, kenyataannya di lapangan, proses perekaman biometrik masih menghadapi berbagai kendala teknis. Salah satu

⁸ Moh Khoeron, "Penerbitan Visa Haji, Jemaah Usia di atas 80 Tahun Tidak Harus Rekam Biometrik," *kemenag.go.id*, 2023, diakses melalui https://kemenag.go.id/nasional/penerbitan-visa-haji-jemaah-usia-di-atas-80-tahun-tidak-harus-rekam-biometrik-0gi75d?utm_source=chatgpt.com. pada 12 Desember 2025, pukul 09:12 WIB.

masalah yang paling menonjol adalah penggunaan perangkat yang tidak memadai, terutama ketika perekaman dilakukan menggunakan ponsel android dengan kualitas kamera yang kurang baik. Akibatnya, hasil pemindaian wajah, sidik jari, atau dokumen sering kali buram atau tidak terbaca oleh sistem.

Keterbatasan perangkat ini menyulitkan petugas maupun jemaah. Kamera ponsel yang tidak cukup tajam menyebabkan aplikasi menolak hasil perekaman dan meminta proses diulang. Bagi jemaah yang sudah lanjut usia atau tidak terbiasa menggunakan teknologi digital, hal ini menjadi tantangan tersendiri sehingga memperlambat keseluruhan proses. Masalah ini juga berdampak pada waktu pelayanan antrian menjadi lebih panjang dan petugas harus bekerja ekstra untuk memastikan semua data biometrik berhasil direkam sesuai standar.⁹

Situasi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan bio visa tidak hanya bergantung pada adanya aplikasi atau aturan yang jelas, tetapi juga pada kesiapan perangkat dan sarana pendukung di lapangan. Jika perangkat yang digunakan tidak memenuhi standar teknis biometrik, maka kualitas layanan yang diberikan kepada jemaah juga menjadi kurang optimal. Karena itu, permasalahan ini penting untuk dikaji lebih jauh agar dapat dirumuskan rekomendasi perbaikan, seperti penyediaan perangkat yang lebih layak, peningkatan pendampingan bagi jemaah, atau penyesuaian teknis lainnya. Dengan evaluasi yang tepat, penerapan bio visa ke depan diharapkan dapat berlangsung lebih efektif, cepat, dan ramah bagi seluruh calon jemaah haji.

⁹ Tim Kunker Spesifik Komisi VIII DPR-RI, “Komisi VIII DPR RI ke asrama haji Donohudan , Boyolali Provinsi Jawa Tengah” (Jakarta, 2023).

Berdasarkan pemaparan di atas, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten merupakan pelaksana langsung (*implementing agency*) dari kebijakan bio visa, sehingga menjadi lokasi yang paling relevan untuk mengkaji bagaimana kebijakan nasional diterjemahkan ke dalam prosedur pelayanan di tingkat daerah. Evaluasi implementasi kebijakan perlu dilakukan pada level operasional agar dapat menilai sejauh mana terdapat kesenjangan antara regulasi yang ditetapkan dan praktik nyata yang berlangsung di lapangan. Melalui analisis di tingkat pelaksana inilah dinamika aktual, tantangan teknis, serta efektivitas proses pelayanan dapat teridentifikasi secara lebih komprehensif.

Berpijak pada deskripsi di atas, penelitian ini dirancang menggunakan pendekatan evaluasi untuk mendeskripsikan proses dan prosedur penerbitan bio visa di Kantor Kemenag Kabupaten Klaten tahun 2025 dan mengidentifikasi hambatan teknis dan nonteknis serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang bersifat praktis bagi Kemenag Klaten. Temuan penelitian akan membantu meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan jemaah serta menjadi rujukan bagi Kantor Kemenag di daerah lain yang mengimplementasikan bio visa.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme evaluasi proses dan prosedur pelayanan penerbitan bio visa haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten pada tahun 2025?

2. Apa hambatan teknis dan nonteknis dalam evaluasi proses dan prosedur pelayanan penerbitan bio visa haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten pada tahun 2025?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis proses dan prosedur pelayanan penerbitan bio visa haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten pada tahun 2025.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis apa saja hambatan teknis dan nonteknis yang muncul dalam proses pelayanan penerbitan biometrik bio visa di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten pada tahun 2025.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru pada bidang manajemen sumber daya manusia dan manajemen pelayanan public khususnya dalam hal evaluasi pelayanan penerbitan bio visa haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi yang nantinya dapat digunakan sebagai referensi pada penelitian berikutnya.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta masukan atau *feedback* positif terhadap upaya peningkatan kinerja pegawai dan

pelayanan public di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten, khususnya mengenai evaluasi pelayanan penerbitan bio visa haji.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian guna memetakan posisi temuan terdahulu serta memperjelas batasan masalah yang akan dikaji. Pelayanan haji terus mengalami perubahan seiring dengan tuntutan kemajuan zaman dan kebutuhan jamaah yang semakin beragam di lapangan. Berbagai penelitian sebelumnya telah memberikan gambaran mengenai kualitas layanan, cara kerja manajemen, hingga penggunaan alat bantu dalam urusan administrasi haji. Kumpulan tulisan berikut ini dipilih karena memiliki keterkaitan erat dengan urusan tata kelola layanan serta penggunaan sarana penunjang pada lembaga pemerintah maupun lembaga bimbingan haji.

Penelitian pertama adalah skripsi oleh Fadil Atalah Sopyan berjudul “Penerapan Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Lanjut Usia Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al Hikmah Kota Metro Lampung”. Skripsi ini membahas cara pemberian bantuan kepada jamaah haji usia tua melalui berbagai sisi mutu layanan seperti kenyataan fisik, kedisiplinan, hingga sikap peduli petugas. Hasilnya memperlihatkan bahwa pendampingan dilakukan secara mendalam untuk membantu keterbatasan raga dan daya ingat para jamaah tua tersebut agar tetap nyaman selama mengikuti bimbingan.¹⁰

¹⁰ Fadil Atalah Sopyan, “Penerapan Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Lanjut Usia Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Hikmah Kota Metro Lampung,” *Skripsi*, IAIN Metro (2023).

Fokus bahasan tersebut memiliki perbedaan mendasar dengan rencana pengkajian di Kabupaten Klaten yang melihat pada peran lembaga pemerintah. Kajian di Klaten lebih khusus menilai tata cara teknis pembuatan visa melalui rekaman data diri atau bio visa bagi semua golongan jamaah. Skripsi ini tidak hanya melihat sisi kenyamanan secara umum, tetapi menguji keberhasilan penggunaan alat teknologi terbaru dalam urusan haji yang bersifat wajib bagi seluruh calon jamaah.

Penelitian kedua adalah artikel jurnal oleh Muhammad Farhan dan Suwdani berjudul “Urgensi Visa Haji Sebagai Syarat Sah Ibadah Haji; Analisis Pendekatan Sistem Maqasid Syariah Jaser Auda”. Kajian ini mengulas pentingnya visa haji sebagai syarat sah ibadah seiring adanya aturan ketat dari pemerintah Arab Saudi. Penulis menggunakan sudut pandang tujuan hukum Islam untuk menjelaskan bahwa penggunaan visa resmi merupakan alat penjagaan nyawa dan kepastian hukum resmi bagi jamaah selama berada di tanah suci.¹¹

Penjelasan tersebut memberikan dasar pemikiran yang kuat mengenai pentingnya keabsahan surat resmi dalam penyelenggaraan haji. Penelitian di Kabupaten Klaten merupakan pengkajian lapangan yang menilai pelaksanaan teknis untuk mendapatkan visa tersebut melalui sistem rekam wajah dan sidik jari. Ruang lingkup bahasan di Klaten berfokus pada cara aturan wajib tersebut dijalankan di daerah serta hambatan nyata yang muncul pada tahun 2025.

¹¹ Muhammad Farhan dan Suwdani, “Urgensi Visa Haji Sebagai Syarat Sah Ibadah Haji: Analisis Pendekatan Sistem Maqasid Syariah Jaser Auda,” *Madinah: Jurnal Studi Islam* 11, no. 2 2024: 285–294, <https://doi.org/10.58518/madinah.v11i2.2679>.

Penelitian ketiga adalah artikel jurnal oleh Murdiansyah Herman, Normajatun, dan Desy Rahmita berjudul “Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah”. Penulis menilai mutu layanan haji dan umrah menggunakan cara penggambaran keadaan di lapangan. Temuan menunjukkan bahwa mutu layanan secara umum sudah sesuai dengan keinginan warga, namun masih didapati kendala besar pada sarana prasarana teknologi seperti sambungan internet yang lemah dari pusat dan petugas yang kurang cekatan.¹²

Kegunaan artikel jurnal di atas terhadap penelitian ini bagi studi di Kabupaten Klaten adalah sebagai bahan perbandingan untuk memetakan hasil kerja lembaga pemerintah di bawah Kementerian Agama. Perbedaan utamanya ada pada waktu dan rincian layanan yang dinilai, di mana studi di Klaten berfokus pada tahun 2025 dengan tantangan penggunaan bio visa yang lebih rumit. Artikel jurnal ini akan mencari tahu apakah kendala lama seperti jaringan internet dan kemampuan petugas masih menjadi gangguan utama dalam penggunaan sistem rekam data diri yang baru.

Penelitian keempat adalah artikel jurnal oleh Dwi Yuliana berjudul “Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur-NTT”. Artikel jurnal ini mengulas pengelolaan layanan pendaftaran mulai dari pembukaan tabungan, pembayaran biaya haji,

¹² Murdiansyah Herman, Normajatun Normajatun, dan Desy Rahmita, “Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh Pada Kantor Pelayanan Kementerian Agama Kab. Hulu Sungai Tengah,” *As Siyarah* 3, no. 1 (2023): 1–8, <https://doi.org/https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/1722/1362>.

hingga penyatuan data ke dalam sistem komputer haji. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai teknologi menjadi penghambat utama yang menyulitkan kelancaran proses pendaftaran secara mandiri.¹³

Kekhasan pengkajian di Kabupaten Klaten dibandingkan dengan tulisan Yuliana adalah perpindahan perhatian dari tahap daftar awal ke tahap pembuatan visa menggunakan teknologi rekam wajah dan sidik jari. Artikel jurnal sebelumnya melihat hambatan pada sistem komputer secara umum, sedangkan penelitian di Klaten akan mengulas secara mendalam gangguan teknis dan bukan teknis pada cara kerja bio visa tahun 2025. Pemilihan tempat di Klaten juga memungkinkan adanya perbedaan sifat jamaah dan kesiapan alat pendukung dibandingkan dengan wilayah di Nusa Tenggara Timur.

Penelitian kelima adalah skripsi oleh Fitriana Ulya berjudul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Saudi Visa Bio Dalam Perekaman Biometrik Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Semarang Tahun 2024”. Kajian ini mengukur sejauh mana implementasi aplikasi Saudi Visa Bio dapat memberikan kemudahan dan kecepatan dalam proses pemenuhan dokumen biometrik jemaah. Penulis menekankan bahwa penggunaan aplikasi ini merupakan terobosan untuk mengefisieni waktu pemeriksaan di bandara, meskipun dalam praktiknya masih ditemukan kendala teknis seperti kegagalan sistem saat pemindaian serta hambatan pada jemaah lanjut usia yang kurang akrab dengan teknologi digital.

¹³ Dwi Yuliana, “Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur-Ntt,” *Mudabbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 4, no. 1 (2023): 449–473, <https://doi.org/10.20414/mudabbir.v4i1.7778>.

Penelitian ini memiliki hubungan erat dengan skripsi ini karena sama-sama menjadikan efektivitas aplikasi Saudi Visa Bio sebagai objek utama yang dinilai. Perbedaannya terletak pada lokus dan waktu penelitian; di mana penelitian Ulya memotret dinamika di Kota Semarang pada tahun 2024, sedangkan penelitian ini akan dilaksanakan di Kabupaten Klaten pada tahun 2026 dengan fokus pada tantangan pelayanan yang lebih spesifik bagi jemaah di tingkat kabupaten tersebut.¹⁴

Rencana penelitian di Kabupaten Klaten memiliki hubungan erat dengan tulisan ini karena sama-sama menjadikan penggunaan teknologi sebagai hal utama yang dinilai pada tahun 2025. Perbedaannya terletak pada luasnya bahasan, di mana tulisan Anas bersifat menyeluruh dengan meninjau sisi keterbukaan berdasarkan kumpulan tulisan terdahulu. Penelitian di Klaten bersifat nyata di lapangan karena melihat langsung tata cara pembuatan bio visa serta menemukan kendala asli yang dihadapi oleh petugas maupun jemaah di tingkat kabupaten.

Di sisi lain, studi di tingkat kabupaten masih relatif terbatas sehingga penelitian akan mengisi celah pengetahuan mengenai implementasi kebijakan biometrik di konteks layanan publik daerah. studi tentang pemanfaatan aplikasi Saudi Visa Bio menilai bahwa perekaman biometrik pra-keberangkatan berpotensi meningkatkan efisiensi proses visa bila didukung infrastruktur dan sosialisasi yang memadai penelitian-penelitian pada layanan haji/umrah. meskipun ada bukti umum tentang manfaat teknologi biometrik, bukti empiris yang memeriksa kualitas

¹⁴ Fitriana Ulya, "Evaluasi pelaksanaan biometric visa jemaah haji tahun 2024 (studi kasus : Kantor Kementerian Agama Kota Semarang)" skripsi, *UIN Walisongo Semarang* (2025).

layanan penerbitan bio visa pada level kantor Kemenag kabupaten menggabungkan analisis kualitas layanan dengan aspek penerimaan teknologi masih minim, sehingga perlu studi evaluatif di Kabupaten Klaten untuk menghasilkan rekomendasi kebijakan operasional yang konkret.

Segegap kajian di atas menunjukkan adanya perkembangan dalam tata kelola urusan haji, namun masih ditemukan celah penelitian yang perlu diisi oleh studi ini. Penelitian ini menemukan adanya *empirical gap* atau celah kenyataan lapangan karena studi terdahulu dilakukan pada kurun waktu dan lokasi yang berbeda, sehingga hasil temuannya belum mencakup penerapan sistem rekam data diri terbaru secara khusus pada tahun 2025 di Kabupaten Klaten. Selain itu, terdapat pula *knowledge gap* atau celah pengetahuan terkait rincian gangguan teknis maupun gangguan bukan teknis yang muncul saat penggunaan alat rekam data diri tersebut di tingkat daerah yang belum banyak diuraikan secara mendalam dalam tulisan sebelumnya. Pengkajian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten ini diharapkan dapat menutup kedua celah tersebut dengan memberikan gambaran nyata mengenai keberhasilan pelaksanaan aturan baru tersebut.

F. Kajian Teori

1. Pelayanan Publik

Eksistensi pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan suatu pemerintahan dalam menjalankan fungsi administratif dan pemenuhan hak-hak dasar warga negara. Penyelenggaraan layanan yang prima mencerminkan komitmen instansi terhadap tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui interaksi yang sehat antara birokrasi dan masyarakat. Pemahaman

mendalam mengenai landasan teoritis pelayanan publik diperlukan untuk memberikan kerangka awal dalam melihat bagaimana sebuah instansi pemerintah membangun kepercayaan publik melalui kepastian hukum, empati, dan profesionalisme aparatur.¹⁵

Pelayanan publik secara fundamental merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan maupun sebagai bentuk implementasi dari ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam perspektif akademis, sebagaimana dikemukakan oleh Mukarom dan Laksana dalam buku *Manajemen Pelayanan Publik*, pelayanan bukan sekadar aktivitas administratif, melainkan sebuah proses bantuan kepada orang lain melalui cara-cara tertentu yang menuntut kepekaan serta hubungan interpersonal yang kuat. Hal ini krusial agar tercipta kepuasan bagi pengguna layanan dan keberhasilan bagi institusi. Dalam konteks organisasi publik, pemberian pelayanan ini menjadi kewajiban mutlak bagi aparatur negara guna memberikan kepastian bagi masyarakat yang memerlukan jasa atau layanan administratif.¹⁶

Guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada masyarakat, setiap instansi pemerintah wajib berpedoman pada prinsip-prinsip

¹⁵ Zaenal Mukarom dan Muhibidin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: pustaka setia, 2015), hlm. 93.

¹⁶ Zaenal Mukarom dan Muhibidin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, hlm. 130.

utama pelayanan publik. Merujuk pada literatur manajemen pelayanan, prinsip-prinsip tersebut meliputi:¹⁷

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan yang ringkas dan tidak berbelit-belit sangat penting agar masyarakat dapat mengurus keperluan mereka dengan mudah tanpa birokrasi yang melelahkan.

2. Kejelasan

Informasi mengenai persyaratan, tarif, dan tata cara pelayanan harus disampaikan secara transparan agar tidak menimbulkan kebingungan atau salah tafsir bagi pengguna layanan.

3. Kepastian Waktu

Tenggat waktu penyelesaian layanan yang jelas dan ditepati akan membangun kepercayaan masyarakat serta membantu mereka dalam merencanakan aktivitasnya.

4. Akurasi

Produk atau hasil pelayanan yang diberikan harus bebas dari kesalahan teknis dan administratif demi menjaga keabsahan serta kualitas dokumen yang diterbitkan.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan wajib memberikan rasa aman, jaminan hukum, serta perlindungan privasi data bagi masyarakat yang menggunakannya.

¹⁷ Zaenal Mukarom dan Muhibidin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, hlm. 143.

6. Tanggung Jawab

Setiap pimpinan dan petugas instansi harus siap mengambil alih tanggung jawab penuh atas penyelenggaraan serta penyelesaian keluhan dalam pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Ketersediaan fasilitas fisik, peralatan kerja, dan teknologi pendukung yang memadai sangat menunjang kelancaran serta kenyamanan proses pelayanan.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan sistem pelayanan harus dapat dijangkau dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk pemanfaatan kanal digital dan fasilitas ramah disabilitas.

9. Serta Kedisiplinan dan Keramahan Petugas

Aparatur yang melayani dengan tepat waktu, bersikap santun, dan responsif akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan humanis bagi masyarakat.

Salah satu aspek yang paling ditekankan adalah prinsip kesederhanaan, di mana prosedur pelayanan diharapkan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, serta mudah dilaksanakan oleh masyarakat selaku pemohon layanan. Implementasi prinsip-prinsip ini menjadi fondasi penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap performa birokrasi.¹⁸

¹⁸ Zaenal Mukarom dan Muhibidin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, hlm. 143.

Keberhasilan penerapan prinsip-prinsip tersebut kemudian diukur melalui standar pelayanan yang ditetapkan oleh organisasi. Standar pelayanan berfungsi sebagai tolok ukur atau pedoman penyelenggaraan pelayanan, sekaligus menjadi acuan penilaian kualitas layanan yang merepresentasikan janji penyelenggara kepada masyarakat. Secara teknis, standar ini mencakup komponen-komponen vital seperti kejelasan prosedur pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian, transparansi biaya, produk pelayanan yang dihasilkan, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Dengan adanya penetapan standar yang jelas dan terukur, kepastian hukum dapat terjamin bagi kedua belah pihak, baik bagi aparatur sebagai pemberi layanan maupun bagi masyarakat sebagai penerima layanan.¹⁹

2. Evaluasi Pelayanan Publik

Evaluasi merupakan instrumen krusial yang berfungsi sebagai mekanisme kontrol dan peningkatan kualitas secara berkelanjutan dalam siklus manajemen publik. Keberadaan evaluasi memungkinkan organisasi untuk tidak hanya melihat keberhasilan administratif di atas kertas, tetapi juga merasakan dampak nyata serta efektivitas layanan yang dirasakan oleh pengguna jasa. Telaah mengenai teori evaluasi ini memberikan landasan metodologis bagi peneliti dalam mengukur sejauh mana sebuah kebijakan telah mencapai sasarannya serta mengidentifikasi berbagai ruang perbaikan demi terciptanya layanan yang lebih adaptif.

Evaluasi pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan sistematis yang dilakukan untuk membandingkan antara realita hasil nyata dari suatu

¹⁹Zaenal Mukarom dan Muhibidin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, hlm. 143.

pelayanan dengan standar atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pemikiran Daniel L. Stufflebeam mempertegas bahwa evaluasi dipahami sebagai sebuah proses penggambaran, pencarian, dan penyediaan informasi yang bermanfaat untuk menilai berbagai alternatif dalam pengambilan keputusan.²⁰ Fokus evaluasi dalam pandangan ini tidak hanya terpaku pada hasil akhir semata (*output*), melainkan juga menelaah secara mendalam mengenai konteks dan proses yang terjadi selama siklus pelayanan tersebut berlangsung. Penelaahan tersebut menjadi bagian penting untuk memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan telah berjalan sesuai dengan koridor kebijakan yang ada.

Pelaksanaan evaluasi pelayanan publik memiliki tujuan utama untuk menentukan tingkat kinerja suatu unit kerja secara objektif serta menjamin akuntabilitas penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Instansi dapat mengidentifikasi secara akurat letak keberhasilan maupun kegagalan dalam pelaksanaan suatu program melalui proses evaluasi ini, sehingga solusi atas berbagai kendala yang ditemukan di lapangan dapat segera dirumuskan.²¹ Keberadaan evaluasi juga berfungsi sebagai instrumen kontrol bagi instansi untuk memastikan bahwa sumber daya yang dimiliki, baik manusia maupun material, telah digunakan secara efisien dan tepat sasaran demi mencapai target organisasi yang diinginkan.

²⁰ Daniel L. Stufflebeam dan Guili Zhang, *The CIPP Evaluation Model: How to Evaluate for Improvement and Accountability*, (New York: The Guilford Press, 2017), hlm. 17.

²¹ Zaenal Mukarom dan Muhibidin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: pustaka setia, 2015), hlm. 144.

Objek evaluasi dalam pelayanan publik pada umumnya mencakup dimensi berikut:²²

1. Efektivitas

Keberhasilan suatu program tidak hanya diukur dari selesainya aktivitas, tetapi dari sejauh mana hasil kerja tersebut mampu mencapai target dan menyelesaikan masalah utama yang dihadapi masyarakat.

2. Efisiensi

Penilaian efisiensi berfokus pada rasio antara input dan output, di mana kebijakan yang baik harus mampu mengoptimalkan penggunaan anggaran, waktu, dan sumber daya seminimal mungkin untuk meraih hasil maksimal.

3. Kecukupan

Kriteria kecukupan menilai apakah sumber daya dan intensitas kebijakan yang dikerahkan sudah berada pada tingkat yang mampu memberikan dampak signifikan dalam menuntaskan persoalan secara tuntas.

4. Pemerataan

Pemerataan memastikan bahwa manfaat, peluang, dan beban dari suatu kebijakan didistribusikan secara adil dan proporsional kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa ada kelompok yang terpinggirkan.

²² Margareth Inof Riisyie Rantung, *Evaluasi Kebijakan Publik dalam Mendukung Good Governance*, (Manado: Tahta Media Group, 2021), hlm. 2.

5. Responsivitas

Responsivitas mengukur seberapa cepat dan tanggap pemerintah dalam mengadaptasi kebijakan guna menjawab aspirasi, keluhan, serta kebutuhan nyata yang berkembang di tengah masyarakat.

6. Ketepatan

Ketepatan mengevaluasi apakah sasaran, waktu pelaksanaan, dan instrumen kebijakan yang dipilih sudah benar-benar relevan serta sesuai dengan akar permasalahan yang ingin dipecahkan.

Penilaian terhadap dimensi-dimensi tersebut memberikan gambaran utuh mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi kepada masyarakat pemohon.²³ Kajian evaluasi kebijakan publik sebagaimana ditekankan oleh Rantung pada tahun 2020 menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak dapat dilepaskan dari pengaruh lingkungan internal dan eksternal. Kesiapan sumber daya manusia (SDM) selaku operator, ketersediaan anggaran yang mendukung operasional, hingga kekuatan dukungan regulasi yang menaungi prosedur pelayanan merupakan variabel kunci yang saling bersinergi. Sinergi antara aspek-aspek inilah yang pada akhirnya menentukan keberhasilan implementasi kebijakan di tingkat unit layanan.²⁴

²³ Margareth Inof Riisyie Rantung, *Evaluasi Kebijakan Publik dalam Mendukung Good Governance*, (Manado: Tahta Media Group, 2021), hlm. 2.

²⁴ Nashrul Anas AN, "Antara Harapan dan Realita: Integrasi Teknologi Informasi dalam Pelayanan Administrasi Haji untuk Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Publik." *Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi* 7, no. 01 (2025): 244–259, <https://doi.org/10.53863/kst.v7i01.1602>.

3. Evaluasi Pelayanan Publik Model CIPP

Penggunaan model teoritis tertentu dalam proses evaluasi memberikan arah penelitian yang lebih terukur dan sistematis agar fenomena di lapangan dapat dibedah secara komprehensif. Pemilihan model yang tepat sangat menentukan ketajaman analisis dalam melihat keterkaitan antara perencanaan, ketersediaan sumber daya, hingga hasil akhir yang dicapai oleh sebuah program. Penjelasan mengenai dimensi-dimensi dalam model evaluasi pilihan ini akan menjadi alat bedah utama untuk melihat secara utuh kompleksitas teknis dan sosial yang terjadi dalam penyelenggaraan layanan publik yang sedang diteliti.

Penerapan Model Evaluasi *Context, Input, Process, Product* (CIPP) yang dikembangkan Daniel L. Stufflebeam dan Ghuli Zhang dalam pelayanan bio visa hajimenawarkan kerangka kerja yang menyeluruh dalam melakukan evaluasi pelayanan publik secara komprehensif.²⁵ Evaluasi konteks (*Context Evaluation*) merupakan tahap awal yang bertujuan untuk menilai kebutuhan, masalah, dan peluang dalam lingkungan pelayanan untuk merumuskan tujuan yang tepat.²⁶ Dalam kasus bio visa haji, evaluasi ini digunakan untuk menganalisis latar belakang kebijakan digitalisasi visa dan sejauh mana kebutuhan jamaah haji di Kabupaten Klaten terhadap kemudahan akses teknologi. Melalui evaluasi konteks, peneliti dapat memetakan kesenjangan antara harapan pemerintah terkait efisiensi digital dengan kesiapan masyarakat dalam mengadopsi sistem baru tersebut.

²⁵ Daniel L. Stufflebeam dan Guili Zhang, *The CIPP Evaluation Model: How to Evaluate for Improvement and Accountability*, (New York: The Guilford Press, 2017), hlm. 17.

²⁶ Margareth Inof Riisyie Rantung, *Evaluasi Kebijakan Publik dalam Mendukung Good Governance*, (Manado: Tahta Media Group, 2021), hlm. 42.

Evaluasi masukan (*Input Evaluation*) difokuskan pada penilaian terhadap:

1. Strategi

Strategi yang matang merupakan peta jalan organisasi dalam menentukan arah kebijakan dan keputusan jangka panjang demi mencapai keunggulan kompetitif.

2. Rencana Kerja

Rencana kerja berfungsi sebagai panduan operasional yang menerjemahkan strategi besar ke dalam tahapan aksi nyata, lengkap dengan target dan lini masa yang jelas.

3. Ketersediaan Sumber Daya

Ketersediaan sumber daya, baik manusia, anggaran, maupun teknologi, menjadi fondasi utama yang menjamin seluruh program dapat dieksekusi secara optimal tanpa hambatan teknis.

Indikator ini mencakup kesiapan perangkat teknologi (aplikasi dan alat pindai), kompetensi petugas operator di Kantor Kemenag, serta ketersediaan anggaran operasional untuk mendukung layanan Bio Visa. Dengan mengevaluasi input, instansi dapat mengidentifikasi apakah sumber daya yang dialokasikan sudah mencukupi dan sesuai dengan standar teknis yang ditetapkan oleh otoritas Arab Saudi dan Kementerian Agama RI.

Evaluasi proses (*Process Evaluation*) bertujuan untuk memantau dan menilai pelaksanaan kegiatan pelayanan sehari-hari guna mengidentifikasi

hambatan di lapangan.²⁷ Pada tahapan ini, peneliti mengamati bagaimana prosedur perekaman biometrik dijalankan, kendala teknis yang muncul saat penggunaan aplikasi "Saudi Bio", serta interaksi antara petugas dan jemaah haji selama proses berlangsung. Evaluasi proses sangat penting untuk memberikan informasi mengenai sejauh mana rencana yang telah disusun dalam tahap input benar-benar terlaksana secara efektif dan sesuai dengan prosedur tetap yang berlaku.

Evaluasi produk (*Product Evaluation*) dilakukan untuk menilai hasil atau pencapaian yang telah diraih dari suatu program pelayanan. Dalam konteks Bio Visa, evaluasi produk mengukur keberhasilan jumlah visa yang terbit secara akurat tanpa kendala data, serta tingkat kepuasan jemaah haji terhadap layanan yang diterima. Hasil dari evaluasi produk ini memberikan data konkret mengenai apakah inovasi teknologi dalam administrasi haji benar-benar memberikan manfaat nyata berupa transparansi dan akuntabilitas sebagaimana yang diharapkan.²⁸

Model CIPP memiliki keunggulan utama dalam mengkaji kasus bio visa haji karena sifatnya yang holistik dan berkelanjutan. Karakteristik model ini memungkinkan pendeteksian masalah secara sistematis pada setiap tahapan, mulai dari persiapan hingga hasil akhir, bukan sekadar melihat output semata. Pendekatan tersebut sangat relevan bagi pelayanan publik berbasis teknologi yang melibatkan pengguna dari berbagai rentang usia, terutama jemaah haji lansia. Analisis mendalam pada setiap komponen CIPP diharapkan dapat menghasilkan

²⁷Margareth Inof Riisyie Rantung, *Evaluasi Kebijakan Publik dalam Mendukung Good Governance*, hlm. 43-44.

²⁸Margareth Inof Riisyie Rantung, *Evaluasi Kebijakan Publik dalam Mendukung Good Governance*, hlm. 43-44.

rekomendasi perbaikan yang spesifik bagi Kantor Kemenag Kabupaten Klaten, baik dari sisi optimasi sistem digital maupun peningkatan kualitas pendampingan langsung bagi jemaah.

4. Bio Visa Haji

Transformasi digital dalam penyelenggaraan ibadah haji mencapai titik krusial melalui implementasi sistem visa biometrik yang kini menjadi standar global bagi seluruh calon jemaah. Kebijakan ini merupakan langkah progresif untuk mempercepat proses administratif sekaligus meningkatkan keamanan dan validitas dokumen perjalanan internasional di era digital. Pembahasan mengenai Bio Visa Haji pada bagian ini akan memberikan gambaran spesifik mengenai objek penelitian, mulai dari regulasi yang menaungi hingga prosedur teknis yang menjadi tanggung jawab instansi pelaksana di tingkat daerah.

Bio visa haji merupakan sistem digital dalam proses penerbitan visa haji yang mengharuskan jemaah untuk melakukan perekaman data biometrik secara mandiri atau dibimbing melalui aplikasi resmi. Inovasi ini, sebagaimana dijelaskan oleh Anas pada tahun 2025, menjadi bagian integral dari pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan transparansi serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan ibadah haji.²⁹ Data yang terekam mencakup pindaian wajah, sidik jari, dan paspor yang kemudian dikirimkan secara langsung ke dalam sistem otoritas Arab Saudi untuk divalidasi sebagai dokumen resmi perjalanan ibadah.

²⁹ Nashrul Anas AN. "Antara Harapan dan Realita: Integrasi Teknologi Informasi dalam Pelayanan Administrasi Haji untuk Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Publik", *Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi* 7, no. 01 (2025): 244–259, <https://doi.org/10.53863/kst.v7i01.1602>.

Kebijakan penggunaan bio visa berpijak pada regulasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kerajaan Arab Saudi melalui program visi 2030 yang berfokus pada digitalisasi layanan bagi jemaah dari seluruh dunia. Instruksi teknis dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Republik Indonesia menindak lanjuti regulasi tersebut agar dapat diimplementasikan secara efektif di Indonesia. Seluruh calon jemaah haji kini diwajibkan untuk melakukan perekaman biometrik melalui aplikasi resmi sebagai syarat mutlak dalam proses birokrasi penerbitan visa haji mereka.³⁰

Tahapan penerbitan bio visa diawali dengan pengunduhan aplikasi resmi pada perangkat telepon pintar yang memiliki spesifikasi kompatibel, disusul dengan proses pemindaian paspor, wajah, serta sidik jari.³¹ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten memfasilitasi layanan pendampingan guna menjamin keakuratan data yang dikirimkan ke dalam sistem pusat secara *real-time*. Ketelitian tinggi menjadi aspek krusial dalam prosedur ini karena kesalahan minor pada saat pemindaian berisiko mengakibatkan penolakan penerbitan visa oleh sistem otoritas pusat.

Implementasi bio visa di lapangan menghadapi berbagai potensi masalah, terutama berkaitan dengan fenomena kesenjangan digital (*digital divide*) pada jemaah lanjut usia yang mengalami kesulitan operasional aplikasi. Kendala teknis seperti ketidakstabilan peladen (*server*), variasi kualitas kamera pada perangkat

³⁰ Nashrul Anas AN, “*Antara Harapan dan Realita: Integrasi Teknologi Informasi dalam Pelayanan Administrasi Haji untuk Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Publik*”.

³¹ Nashrul Anas AN, “*Antara Harapan dan Realita: Integrasi Teknologi Informasi dalam Pelayanan Administrasi Haji untuk Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Publik*”.

jemaah, hingga kondisi fisik sidik jari yang sulit terbaca menjadi tantangan nyata yang sering ditemukan oleh petugas. Pemetaan terhadap potensi masalah tersebut menjadi sangat penting dalam studi evaluasi ini agar dapat dirumuskan solusi konkret yang menjamin perlindungan hak jemaah untuk berangkat haji tanpa hambatan administratif yang berarti.³²

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), di mana peneliti hadir secara langsung di lokasi untuk menangkap fenomena secara mendalam melalui interaksi dengan para narasumber di lingkungan aslinya. Dalam praktiknya, peneliti melakukan pengamatan langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten terkait pelayanan penerbitan bio visa haji tahun 2025. Hal ini dilakukan guna mendapatkan data yang nyata, autentik, dan sesuai dengan kondisi aktual di tempat penelitian tanpa adanya rekayasa.³³

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten. Peneliti akan mengamati secara langsung praktik pelayanan penerbitan bio visa haji tahun 2025 guna mendapatkan data yang nyata dan sesuai dengan kondisi di tempat penelitian. Pendekatan ini memfasilitasi pemahaman yang menyeluruh terhadap proses biometrik jemaah tanpa adanya manipulasi terhadap situasi yang sedang berlangsung.

³² Nashrul Anas AN, “*Antara Harapan dan Realita: Integrasi Teknologi Informasi dalam Pelayanan Administrasi Haji untuk Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Publik*”.

³³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 4.

2. Fokus Penelitian

Penetapan fokus dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk membatasi objek penelitian sehingga peneliti dapat menemukan data yang lebih spesifik dan terarah. Sugiyono pada tahun 2013 menyatakan bahwa fokus penelitian ditentukan berdasarkan tingkat kepentingan dan kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial yang mencakup tempat, pelaku, dan aktivitas. Pembatasan ini sangat penting agar pembahasan tidak meluas dan tetap konsisten pada ruang lingkup masalah yang telah ditetapkan.³⁴

Fokus penelitian ini dipusatkan pada dua poin utama, yaitu alur prosedur pelayanan penerbitan bio visa haji serta identifikasi hambatan teknis dan non-teknis yang terjadi selama proses tersebut. Peneliti akan mencermati pelaksanaan aturan terbaru mengenai rekam data biometrik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten pada tahun 2025. Penajaman fokus ini mempermudah peneliti dalam mengevaluasi efektivitas sistem pelayanan yang diterapkan bagi calon jemaah haji.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang valid. Sugiyono pada tahun 2013 menjelaskan bahwa pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai pengaturan, berbagai sumber, dan berbagai cara sesuai dengan kebutuhan peneliti sebagai instrumen kunci. Data yang dikumpulkan dalam

³⁴ Hardani dkk., *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), hlm. 16.

penelitian kualitatif umumnya bersifat deskriptif, mencakup kata-kata, perilaku, serta rekaman peristiwa yang terjadi secara alami di lokasi penelitian.³⁵

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini difokuskan pada perolehan informasi mengenai alur pelayanan dan kendala dalam penerbitan bio visa haji tahun 2025 melalui wawancara. Peneliti akan menghimpun berbagai fakta lapangan melalui interaksi langsung dengan petugas serta pengamatan terhadap aktivitas birokrasi di kantor tersebut. Penggunaan berbagai teknik pengumpulan data bertujuan agar hasil evaluasi terhadap pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten dapat disusun secara mendalam dan terpercaya.

a. Wawancara

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan sumber data. Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang menggunakan sampel acak, penelitian kualitatif lebih menekankan pada pemilihan subjek berdasarkan tujuan tertentu guna mendapatkan variasi informasi yang mendalam. Penggunaan teknik ini sejalan dengan karakteristik penelitian kualitatif di mana sampel bersifat berkembang atau bergerak mengikuti kebutuhan data di lapangan, bukan ditetapkan secara pasti sejak awal. Melalui *purposive sampling*, peneliti dapat memilih narasumber yang dianggap paling mengetahui permasalahan sehingga data yang terkumpul memiliki tingkat kedalaman dan validitas yang tinggi sesuai dengan konteks penelitian.³⁶

³⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 91.

³⁶ Hardani dkk., *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), hlm. 364.

Penting untuk dicatat bahwa dalam pelaksanaan haji tahun 2026, terdapat pergeseran signifikan dalam tata kelola birokrasi, di mana otoritas pengelolaan haji yang sebelumnya berada di bawah naungan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama (Kemenag) kini beralih secara spesifik kepada Kementerian Haji dan Umrah (Kemenhaj). Pemisahan ini bukan sekadar pergantian nama, melainkan langkah strategis pemerintah untuk menciptakan kementerian yang lebih fokus, otonom, dan responsif terhadap kompleksitas ekosistem haji yang terus berkembang. Dengan adanya kementerian khusus, diharapkan jalur koordinasi dengan otoritas Arab Saudi dapat dilakukan secara langsung sehingga mempercepat pengambilan keputusan terkait kuota, kontrak layanan, hingga integrasi sistem digital seperti aplikasi Saudi Visa Bio.

Sejalan dengan transisi struktural tersebut, pemilihan informan dalam penelitian ini meliputi Kepala Seksi Pelayanan dan Fasilitasi Pengembangan Ekosistem Ekonomi Kantor Kemenhaj Kabupaten Klaten, staf bagian Siskohat, serta staf bagian registrasi. Pemilihan ini didasarkan pada kriteria informan yang efektif dalam penelitian kualitatif. Berdasarkan teori, sampel awal dalam penelitian kualitatif sebaiknya dipilih dari individu yang memiliki otoritas atau kekuasaan pada objek yang diteliti agar mampu memberikan akses bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Selain itu, informan yang dipilih haruslah mereka yang menguasai atau memahami fenomena melalui proses secara langsung.

b. Observasi

Sugiyono pada tahun 2013 berpendapat bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak terbatas pada orang, tetapi juga pada objek-objek lain

di lingkungan sekitar. Ketika penelitian ini, peneliti menggunakan jenis observasi partisipatoris. Menurut Sugiyono, dalam observasi partisipatif, peneliti terlibat dengan orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Pengamatan secara langsung dengan keterlibatan ini memungkinkan peneliti untuk melihat perilaku, interaksi, dan aktivitas yang terjadi dalam situasi sosial tertentu secara lebih mendalam dan nyata.³⁷

Sebagai langkah penguatan, peneliti juga melakukan tahapan prariset (studi pendahuluan) di lokasi penelitian. Melalui prariset ini, peneliti melakukan pengamatan awal untuk memetakan kondisi lapangan, mengidentifikasi kendala teknis yang muncul secara sekilas, serta membangun kedekatan emosional dengan subjek penelitian sebelum data inti diambil. Tahapan prariset ini menjadi fondasi penting agar peneliti memiliki gambaran awal yang akurat mengenai dinamika penggunaan aplikasi Saudi Visa Bio, sehingga saat melakukan observasi partisipatif, peneliti dapat melakukan pendalaman secara lebih terukur dan fokus pada isu-isu krusial yang telah ditemukan sebelumnya. Melalui teknik ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai proses pelaksanaan sebuah kegiatan tanpa hanya mengandalkan informasi lisan dari narasumber saja, melainkan berdasarkan realitas yang dialami langsung oleh peneliti di lapangan.

Penerapan observasi partisipatoris dalam penelitian ini dilakukan dengan kehadiran peneliti secara langsung di tengah alur pelayanan penerbitan bio visa haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten. Dalam hal ini, peneliti

³⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 145.

memposisikan diri untuk berada di lokasi pelayanan guna melihat praktik kerja petugas di lapangan secara nyata dan merasakan langsung situasi yang terjadi. Peneliti akan mencermati interaksi antara petugas dan calon jemaah haji serta memantau penggunaan perangkat teknologi saat proses rekam biometrik berlangsung pada tahun 2025. Observasi partisipatif ini bertujuan untuk memverifikasi kesesuaian antara prosedur operasional yang ditetapkan dengan kenyataan pelayanan yang diterima oleh masyarakat di tingkat daerah melalui pengalaman langsung peneliti di lapangan.

c. Dokumentasi

Sugiyono pada tahun 2013 menyatakan bahwa dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu baik dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya dari seseorang. Dokumen tertulis seperti kebijakan, laporan kegiatan, dan arsip administratif berfungsi sebagai pelengkap serta pendukung keabsahan data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Teknik ini sangat berguna untuk memberikan latar belakang sejarah serta landasan formal terhadap fenomena atau aturan yang sedang diteliti oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, peneliti telah mengumpulkan berbagai dokumen resmi seperti data statistik jemaah haji Klaten serta laporan teknis penggunaan aplikasi Siskohat tahun 2025. Dokumentasi tersebut digunakan untuk menelaah aturan formal yang menjadi acuan utama pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten. Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti tidak menemukan adanya dokumen Standard Operating Procedure (SOP) spesifik terkait penerbitan bio visa di Kantor Kementerian Agama

Kabupaten Klaten. Meski demikian, kumpulan dokumen administratif dan arsip laporan kendala teknis yang tersedia tetap membantu peneliti dalam menganalisis adanya hambatan pelayanan di kantor tersebut.

4. Teknik Validasi Data

a. Tranferabilitas

Transferabilitas merupakan derajat di mana hasil penelitian kualitatif dapat diterapkan atau digunakan pada konteks atau situasi lain yang memiliki karakteristik serupa. Sugiyono pada tahun 2013 menjelaskan bahwa transferabilitas menuntut peneliti untuk menyediakan deskripsi yang rinci, jelas, dan kaya mengenai konteks penelitian agar pembaca dapat menilai sendiri relevansi temuan tersebut dengan lingkungan lain. Semakin lengkap uraian mengenai latar penelitian, subjek, serta dinamika sosial yang disajikan, semakin tinggi pula tingkat kegunaan penelitian tersebut bagi pihak luar.³⁸

Aspek transferabilitas dalam penelitian ini dipenuhi dengan memberikan gambaran yang utuh, rinci, dan mendalam mengenai hasil evaluasi pelayanan penerbitan bio visa haji tahun 2025 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten berdasarkan model CIPP (Context, Input, Process, Product). Peneliti menguraikan secara jelas mulai dari kesiapan aturan dan latar belakang jemaah, kesiapan petugas serta alat pemindai biometrik kantor, langkah nyata petugas di lapangan termasuk penggunaan bahasa Jawa krama bagi jemaah lansia, kendala teknis seperti gangguan jaringan internet dan ketidakcocokan kamera smartphone jemaah, hingga pencapaian jumlah jemaah yang berhasil menyelesaikan pembuatan

³⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, hlm. 277.

visa secara tepat waktu. Melalui penyajian data lapangan yang lengkap mengenai alur kerja dan cara penyelesaian masalah tersebut, pembaca maupun pihak pengelola pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama kabupaten atau kota lain dapat menilai, mengambil pelajaran, serta menguji kemungkinan penerapan temuan penelitian ini pada jenis pelayanan digital yang sejenis di wilayah mereka.

b. Dependabilitas

Dependabilitas merupakan ukuran konsistensi seluruh proses penelitian yang menunjukkan bahwa langkah-langkah penelitian dilakukan secara benar, sistematis, dan terdokumentasi dengan baik. Sugiyono pada tahun 2013 menyatakan bahwa penelitian dikatakan memiliki dependabilitas apabila prosesnya dapat diaudit melalui jejak penelitian (*audit trail*) yang mencakup pencatatan data, analisis, hingga verifikasi. Fokus utama dari aspek ini bukan pada pengulangan hasil yang identik, melainkan pada pertanggungjawaban metodologis peneliti selama berada di lapangan.³⁹

Dependabilitas dalam penelitian ini dipenuhi dengan menjaga konsistensi dan keteraturan seluruh tahapan evaluasi pelayanan penerbitan bio visa haji tahun 2025 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten agar prosesnya dapat dipertanggungjawabkan secara jelas. Peneliti mendokumentasikan setiap langkah kegiatan di lapangan, mulai dari penyusunan pedoman wawancara, catatan hasil pengamatan langsung di ruang pelayanan, hingga proses penarikan kesimpulan. Peneliti juga menyimpan dengan rapi seluruh bukti otentik penelitian, seperti rekaman suara dan transkrip hasil tanya jawab dengan staf Siskohat, foto-foto

³⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, hlm. 277.

kendala teknis saat jemaah melakukan perekaman mandiri, serta berkas atau data pendukung dari kantor Kemenag Klaten. Melalui penyusunan jejak bukti yang teratur dan lengkap ini, seluruh rangkaian prosedur pengumpulan serta pengolahan data yang telah dilakukan dapat diperiksa kembali jalannya oleh pihak lain untuk memastikan bahwa penelitian ini benar-benar berjalan secara terstruktur dan dapat dipercaya.

c. **Konfirmabilitas**

Konfirmabilitas adalah tingkat objektivitas penelitian yang menunjukkan bahwa hasil temuan benar-benar berasal dari data lapangan dan bukan merupakan konstruksi subjektif atau prasangka peneliti. Sugiyono pada tahun 2013 mengemukakan bahwa konfirmabilitas dicapai apabila peneliti mampu menunjukkan bahwa interpretasi data dilakukan secara transparan dan didukung oleh bukti fisik yang kuat. Keberhasilan tahap ini bergantung pada kemampuan peneliti dalam menghubungkan kembali kesimpulan akhir dengan fakta-fakta yang ditemukan selama proses pengumpulan data.⁴⁰

Peneliti memastikan keterbukaan proses penelitian dengan menghubungkan secara jelas antara hasil evaluasi pelayanan bio visa haji tahun 2025 dengan bukti fisik yang nyata di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten. Peneliti menjamin bahwa seluruh pembahasan mengenai hambatan teknis jemaah—seperti kesulitan pemindaian wajah akibat kualitas kamera smartphone yang buram atau kegagalan sistem pengiriman data biometrik—didapatkan langsung dari keterangan faktual staf Siskohat serta hasil pengamatan di ruang pelayanan. Pengujian keaslian

⁴⁰ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, hlm. 277.

ini didukung dengan adanya bukti autentik berupa transkrip wawancara dengan petugas, foto kegiatan rekam biometrik jemaah lansia, serta arsip catatan kendala harian, sehingga hasil akhir dari evaluasi penelitian ini bersifat objektif, tepercaya, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

d. Kredibilitas

Kredibilitas merupakan ukuran keabsahan data yang menunjukkan sejauh mana hasil penelitian mampu menggambarkan kenyataan yang sebenarnya terjadi di lokasi penelitian. Sugiyono pada tahun 2013 menjelaskan bahwa kredibilitas dapat ditingkatkan melalui berbagai cara, seperti triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan pengecekan kembali kepada informan (*member check*). Tujuan utama dari uji kredibilitas adalah untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan memiliki dasar empiris yang kuat sehingga temuan penelitian dapat dipercaya sepenuhnya.⁴¹

Penerapan triangulasi menjadi teknik utama dalam menjaga kredibilitas data karena memungkinkan peneliti memeriksa konsistensi informasi dari berbagai sudut pandang. Sugiyono pada tahun 2013 juga menjelaskan bahwa triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari beberapa narasumber berbeda, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan menguji data yang sama melalui metode yang berbeda. Langkah-langkah ini memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki tingkat akurasi yang tinggi karena telah melewati proses verifikasi silang yang ketat.⁴²

⁴¹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, hlm. 246.

⁴² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, hlm. 146.

Peneliti meningkatkan kepercayaan data ini melalui dua cara, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Dalam triangulasi sumber, peneliti melakukan verifikasi silang dengan membandingkan informasi dari beberapa narasumber yang berbeda, yaitu Kepala Seksi Pelayanan dan Fasilitas Pengembangan Ekosistem Ekonomi Kantor Kemenhaj Kabupaten Klaten selaku penanggung jawab, staf Siskohat selaku pelaksana teknis sistem, serta staf bagian registrasi dokumen haji. Sementara itu, dalam triangulasi teknik, peneliti menguji kebenaran data yang sama menggunakan metode pengumpulan yang berbeda, yaitu menyangdingkan hasil wawancara mendalam dengan catatan pengamatan langsung di ruang pelayanan rekam biometrik, serta memeriksa dokumen laporan kendala harian. Melalui proses pengecekan silang yang ketat antara keterangan petugas, situasi nyata di loket, dan bukti dokumen kantor tersebut, akurasi data dalam penelitian ini dapat dipastikan kebenarannya dan dipercaya sepenuhnya.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori. Hardani dkk. pada tahun 2020 menjelaskan bahwa analisis data bertujuan untuk memberikan makna terhadap data yang terkumpul guna memecahkan masalah penelitian. Model analisis yang digunakan merujuk pada model interaktif Miles, Huberman dan

Saldana pada tahun 2014 yang terdiri dari, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.⁴³

Proses pengolahan informasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pelayanan bio visa haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten secara mendalam. Peneliti akan menelaah setiap jawaban dari petugas serta catatan observasi mengenai teknis biometrik untuk menghasilkan temuan yang akurat. Penggunaan model analisis ini memastikan bahwa evaluasi terhadap hambatan teknis dan non-teknis dilakukan secara terstruktur dan ilmiah.

a. Kondensasi Data

Miles, Huberman dan Saldana pada tahun 2014 yang dikutip dalam Hardani dkk. menjelaskan bahwa kondensasi data adalah proses memilih, menyederhanakan, dan mengubah data mentah yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Peneliti melakukan pengelompokan informasi ke dalam tema-tema tertentu untuk membuang bagian data yang tidak perlu dan mempertahankan data yang relevan. Langkah ini sangat penting untuk mengelola volume data kualitatif yang besar agar menjadi informasi yang lebih tajam dan fokus.⁴⁴

Kondensasi data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyaring, menyederhanakan, dan memilah data mentah yang didapatkan dari catatan lapangan selama meneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten agar menjadi informasi yang lebih tajam dan terfokus. Sesuai dengan pandangan Miles,

⁴³ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (Los Angeles: SAGE Publications, 2014), hlm. 69.

⁴⁴ Hardani dkk., *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), hlm. 163.

Huberman, dan Saldana, peneliti mengelompokkan hasil wawancara, pengamatan, dan dokumen ke dalam empat bagian utama model evaluasi CIPP. Data yang dipilah meliputi latar belakang kebijakan dan kondisi awal jemaah (*Context*), kesiapan petugas serta alat pemindai dari kantor (*Input*), jalannya pelayanan rekam biometrik termasuk kendala kamera smartphone jemaah yang buram atau gangguan jaringan internet (*Process*), hingga jumlah jemaah yang berhasil menyelesaikan pembuatan visa (*Product*). Proses penyederhanaan ini dilakukan dengan membuang informasi yang tidak berkaitan langsung dengan pelayanan haji, sehingga peneliti dapat fokus dalam mengevaluasi efektivitas serta hambatan nyata pada penerbitan bio visa haji tahun 2025.

b. Penyajian Data

Miles, Huberman dan Saldana pada tahun 2014 yang dikutip dalam Hardani dkk. Menyebutkan bahwa penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan Kesimpulan. Data biasanya disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau bagan yang bertujuan untuk memudahkan pembaca memahami pola hubungan antar informasi. Penyajian yang terstruktur membantu peneliti untuk melihat kaitan antara satu fenomena dengan fenomena lainnya secara lebih jelas.⁴⁵

Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyusun sekumpulan informasi lapangan secara terstruktur agar memudahkan penarikan kesimpulan mengenai evaluasi pelayanan penerbitan bio visa haji tahun 2025 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten. Sesuai dengan pandangan Miles,

⁴⁵ Hardani dkk., *Metode Penelitian Kuantitatif*, hlm. 165.

Huberman, dan Saldana, peneliti menyajikan data tersebut dalam bentuk narasi deskriptif yang diperjelas dengan tabel pengelompokan berdasarkan komponen model CIPP. Data yang disajikan meliputi gambaran kebijakan awal dan kondisi jemaah (*Context*), kesiapan sarana pemindai serta petugas kantor (*Input*), jalannya proses pelayanan beserta kendala riil seperti kualitas kamera smartphone jemaah yang buram dan gangguan jaringan internet (*Process*), serta capaian akhir jumlah jemaah yang berhasil membuat visa (*Product*). Melalui bentuk penyajian yang sistematis dan teratur ini, pembaca dapat dengan mudah memahami pola hubungan antara kebijakan pelayanan digital yang berlaku dengan praktik nyata yang terjadi di loket pelayanan.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Miles, Huberman dan Saldana pada tahun 2014 yang dikutip oleh Hardani dkk. menekankan bahwa penarikan kesimpulan merupakan upaya untuk mencari makna, pola, penjelasan, dan alur sebab-akibat dari data yang telah diolah. Kesimpulan yang muncul pada awal penelitian bersifat sementara dan akan terus berkembang seiring dengan bertambahnya bukti-bukti baru di lapangan. Proses verifikasi melalui pengecekan ulang sangat diperlukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi.⁴⁶

Penarikan kesimpulan dan verifikasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mencari makna, pola, dan kejelasan dari data yang telah dikelompokkan guna menjawab seluruh rumusan masalah mengenai evaluasi pelayanan penerbitan bio visa haji tahun 2025 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten. Sesuai

⁴⁶ Hardani dkk., *Metode Penelitian Kuantitatif*, hlm. 167.

dengan pandangan Miles, Huberman, dan Saldana (2014), kesimpulan awal yang diambil selama proses lapangan masih bersifat sementara dan terus disempurnakan seiring bertambahnya bukti-bukti baru yang ditemukan. Peneliti menarik kesimpulan secara menyeluruh berdasarkan komponen model CIPP, mulai dari kesiapan aturan (*Context*), dukungan sarana dan petugas (*Input*), jalannya pelayanan serta hambatan nyata seperti kualitas kamera smartphone jemaah yang buram dan gangguan jaringan internet (*Process*), hingga capaian jumlah jemaah yang berhasil membuat visa (*Product*). Proses verifikasi atau pengecekan ulang dilakukan dengan menyandingkan kembali hasil wawancara staf Siskohat dengan bukti catatan pengamatan di ruang pelayanan serta arsip laporan kendala kantor, sehingga hasil akhir dari evaluasi penelitian ini benar-benar valid, terpercaya, dan dapat dijadikan dasar rekomendasi yang kuat untuk perbaikan pelayanan haji ke depan.

H. Sistematika Pembahasan

BAB I merupakan pendahuluan, yang menjelaskan alasan mengapa penelitian ini penting dilakukan, terutama mengenai aturan baru bio visa haji di Kabupaten Klaten. Penulis menguraikan masalah apa yang ingin diselesaikan, apa tujuan dari tulisan ini, serta aturan atau teori apa saja yang dipakai sebagai acuan. Selain itu, bagian ini juga menjelaskan cara yang digunakan penulis untuk mendapatkan data dan informasi agar hasil penelitiannya jelas dan benar.

BAB II membahas profil Kementerian Agama Kabupaten Klaten, yang memberikan gambaran umum tentang lokasi penelitian agar pembaca lebih mengenal tempat penelitian ini. Di dalamnya dijelaskan mengenai sejarah singkat,

visi dan misi lembaga, serta bagaimana pembagian tugas atau struktur organisasi di kantor tersebut. Bagian ini juga secara khusus memperkenalkan unit kerja yang bertugas mengurus pelayanan bio visa untuk jamaah haji.

BAB III menguraikan proses pelayanan dan hambatan bio visa haji 2025, Bab ini merupakan inti dari laporan yang menjelaskan bagaimana urutan atau tata cara mengurus bio visa haji di Kemenag Klaten pada tahun 2025. Penulis menceritakan langkah-langkah yang harus dilalui jamaah secara nyata di lapangan. Selain itu, bagian ini juga membahas masalah apa saja yang ditemukan, baik masalah pada alat dan sistem komputer (teknis) maupun masalah yang berasal dari luar sistem atau orangnya (nonteknis).

BAB IV merupakan penutup, yang berisi ringkasan dari seluruh isi tulisan yang sudah dibahas sebelumnya. Penulis memberikan kesimpulan singkat untuk menjawab masalah-masalah yang ada di bab awal. Selain itu, bagian ini juga berisi saran atau masukan yang berguna bagi pihak Kementerian Agama supaya pelayanan bio visa haji ke depannya bisa menjadi lebih lancar dan lebih baik lagi.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi pelayanan penerbitan bio visa haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten pada tahun 2025 menunjukkan: Pertama, pada dimensi *Context* (Konteks), kebijakan penerapan aplikasi Saudi Visa Bio secara regulasi sudah jelas dan tepat sasaran untuk memodernisasi dokumen haji, serta didukung oleh kesiapan sosialisasi dari pihak kantor. Kedua, pada dimensi *Input* (Masukan), kesiapan sarana pendukung seperti ruang tunggu prioritas, pencahayaan yang cukup untuk rekam biometrik, perangkat inventaris kantor, serta petugas yang komunikatif dan menguasai sistem sudah berjalan dengan baik. Ketiga, pada dimensi *Process* (Proses), pelaksanaan pelayanan di loket menggunakan sistem *one stop service* berjalan kondusif, di mana petugas aktif memberikan panduan langkah demi langkah dan menggunakan bahasa Jawa krama untuk menenangkan jemaah lansia. Keempat, pada dimensi *Product* (Hasil), pelayanan ini berhasil mencapai target pemenuhan dokumen dengan terselesaikannya perekaman data biometrik seluruh jemaah haji Kabupaten Klaten tahun 2025 secara tepat waktu sebelum keberangkatan.

Adapun hambatan pada pelayanan penerbitan bio visa haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten pada tahun 2025 adalah: Pertama, pada dimensi *Context* (Konteks), adanya kesenjangan pemahaman aturan akibat

rendahnya tingkat literasi digital jemaah, khususnya jemaah usia lanjut yang belum familiar dengan aplikasi yang digunakan. Kedua, pada dimensi *Input* (Masukan), keterbatasan jumlah perangkat inventaris kantor yang berspesifikasi tinggi untuk mengantisipasi jemaah yang tidak memiliki ponsel pintar yang memadai. Ketiga, pada dimensi *Process* (Proses), munculnya kendala teknis berupa kegagalan pemindaian wajah atau sidik jari akibat kualitas kamera ponsel pribadi jemaah yang buram, kesulitan jemaah lansia saat membuat akun *email*, serta gangguan stabilitas jaringan internet dan server pusat yang menghambat pengiriman data secara real-time. Keempat, pada dimensi *Product* (Hasil), hambatan teknis dan nonteknis selama proses pelayanan tersebut sempat menyebabkan penumpukan antrean jemaah pada hari-hari tertentu dan memperlambat waktu penyelesaian visa per individu.



B. SARAN

1. Bagi Instansi Pelayanan Bio Visa Haji

Mengingat pengambilan data penelitian ini dilakukan pada tahun 2025 saat pengelolaan masih berada di bawah Kantor Kemenag Kabupaten Klaten, dan per tahun 2026 urusan haji telah dialihkan ke Kantor Kemenhaj Kabupaten Klaten, maka saran ini ditujukan kepada Kantor Kemenhaj Klaten sebagai instansi pelaksana ke depan. Disarankan kepada Kantor Kemenhaj Kabupaten Klaten untuk terus meningkatkan kualitas sarana pendukung teknis, seperti menambah jumlah perangkat inventaris kantor dengan spesifikasi kamera tinggi guna mengantisipasi jemaah yang tidak memiliki perangkat mandiri yang memadai. Selain itu, koordinasi lanjutan pasca-peralihan instansi perlu diperkuat agar sosialisasi dan simulasi penggunaan aplikasi bio visa dapat berjalan lebih intensif sejak tahap bimbingan manasik haji di tingkat kecamatan untuk meningkatkan kesiapan digital jemaah lansia.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat memperluas cakupan penelitian dengan mengkaji efektivitas penggunaan bio visa pada kategori jemaah yang berbeda atau di wilayah dengan karakteristik geografis yang lebih menantang. Mengingat penelitian ini fokus pada evaluasi proses pelayanan di tingkat kabupaten pada tahun 2025, akan sangat menarik bagi peneliti lain untuk meninjau dampak jangka panjang dari digitalisasi ini terhadap kecepatan proses imigrasi di bandara Arab Saudi atau melakukan studi perbandingan kualitas layanan antar Kantor Kemenag di daerah lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Daniel L. Stufflebeam, dan Guili Zhang. “The CIPP Evaluation Model: How to Evaluate for Improvement and Accountability,” 17. New York: The Guilford Press, 2017.
- DPR-RI, tim kunker spesifik komisi VIII. “Komisi VIII DPR RI ke asrama haji Donohudan , Boyolali Provinsi Jawa Tengah.” Jakarta, 2023.
- Dwi Yuliana. “Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur-Ntt.” *Mudabbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 4, no. 1 (2023): 73. <https://doi.org/10.20414/mudabbir.v4i1.7778>.
- Wawancara dengan Adi Zanuwar sebagai staff Siskohat Kantor Kementerian haji dan umrah Kabupaten Klaten, pada tanggal 30 April 2026.
- Wawancara dengan Amaliah Dachniar sebagai staff Pendaftaran Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Klaten, pada tanggal 30 April 2026.
- Wawancara dengan Tsalis Dahlia Kurniawati sebagai Kepala Seksi Pelayanan dan Fasilitasi Pengembangan Ekosistem Ekonomi Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Klaten, pada tanggal 30 April 2026.
- Farhan, Muhammad, dan Suwandi. “Urgensi Visa Haji Sebagai Syarat Sah Ibadah Haji; Analisis Pendekatan Sistem Maqasid Syariah Jaser Auda.” *Madinah: Jurnal Studi Islam* 11, no. 2 (10 Desember 2024): 285–94. <https://doi.org/https://ejournal.iai-tabah.ac.id/index.php/madinah>.
- Fitriana Ulya. “Evaluasi pelaksanaan biometric visa jamaah haji tahun 2024 (studi kasus : kantor kementerian agama kota semarang),” 2025.
- Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatma Utami, Ria Rahmatul Istiqomah, Roushandy Asri Fardani, Dhika Juliana Sukmana, dan Nur Hikamtul Auliya. “Metode Penelitian Kuantitatif,” 16. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020.
- Herman, Murdiansyah, Normajatun Normajatun, dan Desy Rahmita. “Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh Pada Kantor Pelayanan Kementrian Agama Kab. Hulu Sungai Tengah.” *As Siyasah* 3, no. 1 (2023): 1–8. <https://doi.org/https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/1722/1362>.
- khoeron moh. “Penerbitan Visa Haji, Jemaah Usia di atas 80 Tahun Tidak Harus Rekam Biometrik.” kemenag.go.id, 2023. https://kemenag.go.id/nasional/penerbitan-visa-haji-jemaah-usia-di-atas-80-tahun-tidak-harus-rekam-biometrik-0gi75d?utm_source=chatgpt.com.

- Margareth inof riisyie rantung. "Evaluasi kebijakan publik dalam mendukung good goverhance," 2. Manado: Tahta Media Group, 2021.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. "Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook," 69. Los Angles: SAGE Publications, 2014.
- Muhammad, Hafil. "Kemenhaj Terapkan Alokasi Kuota Haji 2026 Per Provinsi, Berikut Perinciannya." *khazanah republika*, 2025. <https://khazanah.republika.co.id/berita/t4zj8z430/kemenhaj-terapkan-alokasi-kuota-haji-2026-per-provinsi-berikut-perinciannya-part2>.
- Nashrul Anas AN. "Antara Harapan dan Realita: Integrasi Teknologi Informasi dalam Pelayanan Administrasi Haji untuk Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Publik." *Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi* 7, no. 01 (2025): 244–59. <https://doi.org/10.53863/kst.v7i01.1602>.
- sardjono djoko. "987 Calon Jamaah Haji Kabupaten Klaten Pamitan Bupati dan Forkopimda." *media indonesia*, 2025. https://mediaindonesia.com/nusantara/768301/987-calon-jamaah-haji-kabupaten-klaten-pamitan-bupati-dan-forkopimda?utm_source=chatgpt.com.
- Sopyan, Fadil Atalah. "Penerapan Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Lanjut Usia Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Hikmah Kota Metro Lampung." *Skripsi, IAIN Metro*, 2023.
- sudarmi. "Menteri Agama Tinjau Layanan Bio Visa Haji di Siskohat, Apresiasi Sistem Shift dan Kemudahan Pengurusan Visa Tanpa Perlu ke Kedutaan Arab Saudi." *melintas.id*, 2025. https://www.melintas.id/news/345973161/menteri-agama-tinjau-layanan-bio-visa-haji-di-siskohat-apresiasi-sistem-shift-dan-kemudahan-pengurusan-visa-tanpa-perlu-ke-kedutaan-arab-saudi#goog_rewarded.
- Sugiyono. "Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D," 4. Bandung: Alfabeta, 2013.
- "Website Kantor Kementerian Agama Kabupaten Klaten." *klaten.kemenag.go.id*, n.d. <https://doi.org/https://klaten.kemenag.go.id/>.
- Zaenal mukarom, dan Muhibidin wijaya laksana. "Manajemen pelayanan publik." In *Manajemen Pelayanan Publik*, 130. Bandung: CV pustaka setia, 2015.