

ABSTRAK

Dava Claudia Azzahra. *Penerapan Teknologi Biometrik dalam Pelayanan Kantor Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi*

Aplikasi visabio diperkenalkan sebagai solusi atas berbagai kendala dalam proses verifikasi identitas jemaah, seperti antrean panjang, kesalahan administratif, dan ketergantungan pada sistem manual. Dengan memanfaatkan teknologi biometrik yang mencakup pemindaian sidik jari, wajah, dan retina, Visabio diharapkan dapat mempercepat proses imigrasi serta memberikan rasa aman dan nyaman bagi jemaah. Namun, implementasi teknologi ini juga memunculkan berbagai tantangan teknis di lapangan, terutama bagi jemaah lanjut usia dan petugas yang belum terbiasa dengan sistem digital. Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana penerapan Visabio dapat berkontribusi pada efektivitas pelayanan dan apa saja kendala yang dihadapi dalam praktiknya.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengkaji bagaimana aplikasi Visabio diimplementasikan dalam pelayanan publik, khususnya di lingkungan Kantor PHU Kemenag Cimahi. Selain itu, studi ini juga menggali pengalaman pegawai dan jemaah dalam penggunaan aplikasi, serta menilai manfaat dan tantangan yang muncul dari proses penerapan teknologi biometrik tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif sebagai teknik analisis utama. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara serta pengumpulan dokumen pendukung penelitian. Serta untuk teknik analisis data, penelitian ini menggunakan teknik analisis data Miles & Huberman (2014) yakni terdiri dari tiga tahap utama; reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan Penerapan Teknologi Biometrik dalam Pelayanan Kantor Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Cimahi telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Melalui proses implementasi yang bertahap, pelatihan teknis, dan dukungan infrastruktur, aplikasi ini berhasil mempercepat verifikasi identitas, mengurangi ketergantungan pada sistem manual, serta meningkatkan efisiensi pengurusan visa. Pengalaman pegawai menunjukkan adanya proses adaptasi yang progresif terhadap teknologi baru, disertai dengan sikap empatik dan responsif terhadap kebutuhan jemaah, terutama lansia. Secara keseluruhan, visabio tidak hanya meningkatkan kecepatan dan keakuratan layanan, tetapi juga membangun kepercayaan publik melalui sistem pelayanan yang lebih modern, aman, dan humanis.

Kata Kunci: Biometrik, Visabio, Teknologi Pelayanan, Haji dan Umrah, Kemenag Cimahi