

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu bentuk pelayanan publik strategis yang menjadi tanggung jawab pemerintah, khususnya Kementerian Haji dan Umrah. Pelayanan haji memiliki kompleksitas tinggi karena melibatkan jumlah jemaah yang besar, tahapan administrasi yang panjang, serta koordinasi lintas lembaga dan lintas negara. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi menjadi faktor penting dalam menjamin kelancaran, ketertiban, dan kenyamanan jemaah haji. Penelitian Anas (2025) menegaskan bahwa administrasi haji yang tidak dikelola secara optimal berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan, kesalahan data, dan ketidakpuasan jemaah, sehingga diperlukan inovasi dalam sistem pelayanan administrasi haji.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan tuntutan peningkatan kualitas layanan publik, pemerintah Indonesia mendorong transformasi digital dalam berbagai sektor pelayanan, termasuk pelayanan keagamaan. Digitalisasi pelayanan publik dipandang sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi, akurasi data, transparansi, dan akuntabilitas layanan kepada masyarakat. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, digitalisasi menjadi kebutuhan strategis karena proses administrasi yang kompleks membutuhkan sistem yang terintegrasi dan berbasis teknologi informasi (Anas, 2025).

Penerapan konsep *e-government* dalam pelayanan publik menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya bertujuan mempercepat proses

pelayanan, tetapi juga meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Wulan Dari dan Lestari Gea (2024) menyatakan bahwa *e-government* mampu memperbaiki efektivitas pelayanan publik apabila didukung oleh kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai. Dengan demikian, digitalisasi pelayanan haji menjadi bagian dari reformasi birokrasi untuk menciptakan pelayanan publik yang modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam penyelenggaraan haji internasional, Pemerintah Arab Saudi melakukan berbagai inovasi pelayanan, salah satunya melalui penerapan sistem visa berbasis teknologi biometrik. Kebijakan ini diterapkan sebagai upaya peningkatan keamanan, pengawasan keimigrasian, serta manajemen jemaah haji internasional. Maulinda dan Hidayat (2025) menjelaskan bahwa digitalisasi pengelolaan visa haji dan umrah merupakan langkah strategis Arab Saudi dalam mengelola jutaan jemaah dari berbagai negara secara lebih tertib dan aman.

Sebagai bagian dari kebijakan tersebut, diterapkan Aplikasi Saudi Visa Bio yang mewajibkan perekaman data biometrik jemaah, seperti sidik jari, foto wajah, dan data identitas, sebelum penerbitan visa haji. Penggunaan teknologi biometrik dinilai mampu meningkatkan akurasi identitas dan meminimalisasi potensi penyalahgunaan data. Pramudya dkk. (2025) menyatakan bahwa sistem biometrik dalam layanan keimigrasian memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan validitas data dan efisiensi proses administrasi.

Namun demikian, implementasi aplikasi Saudi Visa Bio tidak hanya bergantung pada kebijakan pusat, tetapi juga pada kesiapan teknis dan kelembagaan di tingkat daerah. Aplikasi ini menuntut kesiapan sumber daya manusia, sarana

prasarana teknologi, serta koordinasi lintas lembaga, termasuk peran aktif Kementerian Haji dan Umrah di tingkat kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis di lapangan.

Kabupaten Bandung Barat merupakan salah satu wilayah dengan jumlah jemaah haji yang relatif besar. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat Tahun 2025, jumlah jemaah haji asal Kabupaten Bandung Barat yang diberangkatkan pada tahun 2025 mencapai 1.181 jemaah, itu menunjukkan besarnya volume jemaah haji. Selain itu karakteristik jemaah yang heterogen, baik dari segi usia, tingkat pendidikan, maupun literasi digital. Kondisi geografis dan demografis tersebut menghadirkan tantangan tersendiri dalam implementasi aplikasi berbasis teknologi seperti Saudi Visa Bio.

Penelitian Khoriyah (2025) menunjukkan bahwa dalam praktiknya, implementasi aplikasi Saudi Visa Bio di tingkat daerah masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan sarana prasarana teknologi, kesiapan petugas, serta rendahnya literasi digital jemaah, khususnya jemaah lanjut usia. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan jaringan dan kesulitan penggunaan aplikasi juga kerap terjadi, sehingga jemaah membutuhkan pendampingan intensif dari petugas.

Kondisi tersebut menjadikan implementasi Saudi Visa Bio di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat sebagai fenomena yang unik dan relevan untuk dikaji secara mendalam. Apabila permasalahan ini tidak ditangani dengan baik, maka dapat berdampak pada keterlambatan proses penerbitan visa, terganggunya jadwal keberangkatan, serta menurunnya kualitas pelayanan haji secara keseluruhan.

Secara keilmuan, penelitian ini berada dalam ranah kajian administrasi publik dan manajemen pelayanan publik, khususnya terkait implementasi kebijakan dan inovasi pelayanan berbasis teknologi. Penggunaan aplikasi Saudi Visa Bio dapat dianalisis sebagai bentuk implementasi kebijakan digital dan reformasi birokrasi di sektor pelayanan keagamaan.

Konsep implementasi kebijakan menegaskan bahwa keberhasilan suatu kebijakan publik tidak hanya ditentukan oleh tahap perumusan kebijakan, tetapi sangat bergantung pada proses pelaksanaannya di lapangan. Implementasi menjadi tahapan krusial karena pada fase inilah kebijakan yang bersifat normatif dan tertulis diuji dalam realitas praktik pelayanan publik. Wulandari dan Lestari Gea (2024) menegaskan bahwa implementasi kebijakan berbasis teknologi memerlukan kesiapan organisasi, kompetensi sumber daya manusia, serta dukungan infrastruktur yang memadai agar kebijakan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Sejalan dengan pandangan tersebut, Suharto (2010) menyatakan bahwa implementasi merupakan proses kebijakan publik yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu identifikasi kebijakan, implementasi program, dan evaluasi. Identifikasi kebijakan berkaitan dengan pemahaman terhadap tujuan, sasaran, serta dasar kebijakan yang akan dilaksanakan. Tahap implementasi program menekankan pada bagaimana kebijakan diterjemahkan ke dalam tindakan nyata melalui mekanisme organisasi, pembagian peran aktor, serta pemanfaatan sumber daya. Selanjutnya, tahap evaluasi bertujuan untuk menilai sejauh mana kebijakan

telah dilaksanakan secara efektif, mengidentifikasi hambatan yang muncul, serta merumuskan perbaikan ke depan.

Dalam konteks penggunaan Aplikasi Saudi Visa Bio, ketiga tahapan implementasi menurut Suharto (2010) menjadi sangat relevan untuk menganalisis kebijakan digital di sektor pelayanan haji. Penggunaan aplikasi ini tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pemanfaatan teknologi, tetapi juga melibatkan kesiapan kelembagaan, kapasitas petugas, karakteristik jemaah, serta dukungan sarana dan prasarana. Oleh karena itu, penelitian ini relevan dikaji dalam perspektif teori implementasi kebijakan Suharto (2010), sekaligus memperkuat keterkaitannya dengan kajian pelayanan publik, *e-government*, dan manajemen organisasi sektor publik.

Secara akademik, penelitian mengenai implementasi aplikasi Saudi Visa Bio masih relatif terbatas, khususnya pada tingkat kabupaten. Beberapa penelitian sebelumnya lebih banyak membahas aspek teknis atau kebijakan secara umum, namun belum secara spesifik mengkaji proses identifikasi kebijakan, penerapan, dan evaluasi penggunaan aplikasi Saudi Visa Bio di tingkat daerah. Penelitian Abdul Hafiz dkk. (2019) menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan haji akan efektif apabila didukung oleh strategi implementasi yang tepat dan sesuai dengan kondisi sosial masyarakat.

Kesenjangan penelitian inilah yang menjadi dasar pentingnya penelitian ini dilakukan. Tanpa evaluasi yang komprehensif, implementasi aplikasi Saudi Visa Bio berpotensi menimbulkan permasalahan berkelanjutan dalam pelayanan haji. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam mengenai bagaimana kebijakan

aplikasi Saudi Visa Bio diidentifikasi, diterapkan, dan dievaluasi pada Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2025.

Meskipun sejumlah penelitian sebelumnya telah menyentuh tema digitalisasi pelayanan haji dan penggunaan sistem biometrik, terdapat kesenjangan yang signifikan dalam literatur yang ada. Penelitian Abdul Hafiz dkk. (2019) mengkaji efektivitas digitalisasi pelayanan haji secara umum di tingkat organisasi pusat, namun tidak menyentuh aspek teknis implementasi di level kabupaten. Maulinda dan Hidayat (2025) membahas inovasi manajemen visa haji dari perspektif kepemimpinan dan kebijakan makro, sementara Khoriyah (2025) mengkaji implementasi Saudi Visa Bio di Kementerian Agama Kabupaten Sumedang, meski dengan keterbatasan analisis terhadap dinamika lapangan secara menyeluruh. Penelitian Panani (2024) menggunakan pendekatan manajemen pelayanan untuk jemaah lansia di Kemenhaj Kabupaten Bandung, namun tidak menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan Suharto.

Dari keseluruhan kajian yang ada, belum ada penelitian yang secara spesifik menganalisis implementasi Aplikasi Saudi Visa Bio di tingkat kabupaten menggunakan pendekatan tiga tahapan teori implementasi Suharto (2010), yaitu identifikasi kebijakan, implementasi program, dan evaluasi, secara terpadu dan komprehensif. Penelitian yang ada juga belum mengkaji fenomena munculnya program-program inovatif adaptif yang lahir dari inisiatif petugas di lapangan, bukan dari rencana kebijakan awal. Selain itu, belum ada kajian yang mengangkat lokus Kabupaten Bandung Barat sebagai wilayah dengan karakteristik jemaah

heterogen dalam jumlah besar (1.181 jemaah), yang menghadirkan tantangan khusus dalam implementasi kebijakan berbasis teknologi.

Penelitian ini hadir sebagai respons atas kesenjangan tersebut dengan menawarkan beberapa kebaruan. Pertama, penelitian ini merupakan kajian yang secara komprehensif menganalisis implementasi Aplikasi Saudi Visa Bio di tingkat kabupaten menggunakan teori implementasi kebijakan Suharto (2010) secara tiga tahapan utuh, bukan hanya salah satu tahapannya. Kedua, penelitian ini mengungkap fenomena inovasi adaptif yang lahir dari lapangan, yaitu program-program pendukung yang tidak dirancang dalam kebijakan awal, seperti program optimalisasi Saudi Visa Bio jemput bola ke KBIHU, penggunaan hand sanitizer untuk pemindaian sidik jari, dan mekanisme surat keterangan rumah sakit, sebagai bagian penting dari dinamika implementasi kebijakan digital. Ketiga, penelitian ini mengkaji persimpangan antara kebijakan internasional dengan kapasitas dan kreativitas pelaksana di tingkat daerah, yang selama ini luput dari perhatian penelitian terdahulu. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori implementasi kebijakan digital dalam konteks pelayanan publik keagamaan di Indonesia.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana identifikasi kebijakan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji pada Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2025?
2. Bagaimana penerapan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji pada Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2025?
3. Bagaimana Evaluasi dari penggunaan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji pada Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2025?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi permasalahan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji pada Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2025.
2. Untuk mengetahui penerapan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji pada Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2025.
3. Untuk mengevaluasi dari penggunaan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji pada Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2025.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan bagi para

pembaca khususnya pribadi sebagai mahasiswa Prodi Manajemen Haji dan Umrah.

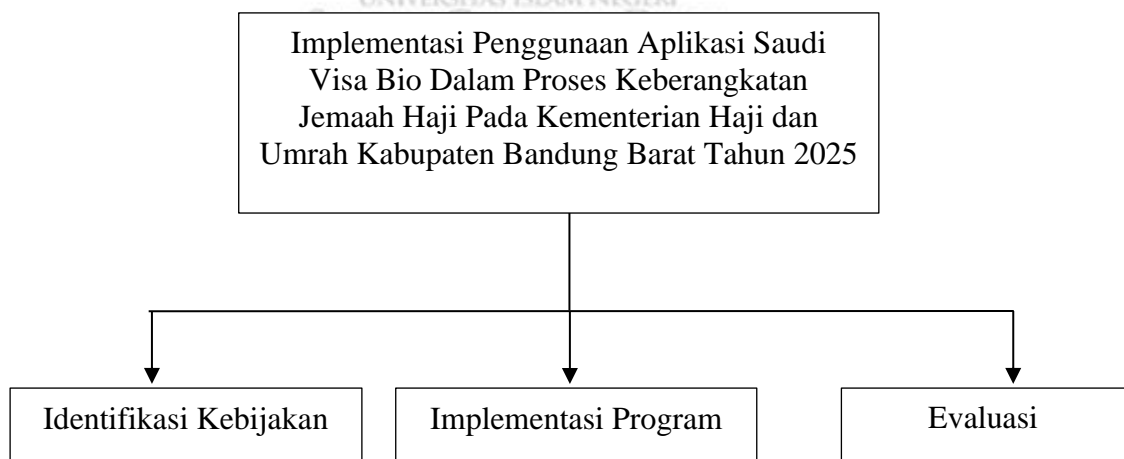
- b. Diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai implementasi Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2025.

2. Secara Praktis

- a. Peneliti dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah dalam menyusun kebijakan haji untuk memberikan pelayanan terbaik melalui Aplikasi Saudi Visa Bio kepada calon jemaah haji.
- b. Peneliti diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kelancaran penggunaan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2025.
- c. Diharapkan hasil penelitian ini juga mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dalam pembelajaran Manajemen Haji dan Umrah.

E. Tinjauan Pustaka & Kerangka Pemikiran

Menurut Teori Suharto (2010) Implementasi adalah mengembangkan tahapan proses pembuatan kebijakan publik menjadi tiga tahapan, yaitu: identifikasi kebijakan, implementasi program dan evaluasi. Model perumusan kebijakan ini dapat disebut juga sebagai “segitiga perumusan kebijakan”, Suharto dalam bukunya menjelaskan tahapan identifikasi kebijakan adalah mencari latar belakang terkait masalah yang dialami masyarakat yang selanjutnya akan disusun rencana kebijakan dan diajukan kepada Lembaga lembaga perwakilan rakyat untuk dibahas dan disetujui. Pada tahap implementasi program adalah pengembangan terhadap kebijakan yang sudah disepakati bersama dan kemudian dioperasikan ke dalam usulan-usulan program yang sesuai dengan sasaran program. Dan tahap terakhir adalah evaluasi yang merumuskan kelebihan dan kekurangan program agar menjadi masukan bagi penyempurnaan kebijakan berikutnya. Teori ini dapat diimplementasikan dalam penelitian dengan kerangka konsep sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

Sumber : Peneliti

Teori implementasi menurut Suharto (2010) sangat relevan dengan penelitian tentang implementasi penggunaan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan haji. Dalam konteks ini, terdapat tiga tahapan yang dapat dianalisis secara menyeluruh untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang proses implementasi tersebut. Tahap pertama adalah identifikasi kebijakan, dimana pada tahap ini dilakukan analisis mendalam terhadap latar belakang dan urgensi penerapan Aplikasi Saudi Visa Bio sebagai sistem biometrik dalam pengelolaan visa haji. Identifikasi ini mencakup penetapan latar belakang ditetapkan regulasi Aplikasi Saudi Visa Bio, dan tujuan dibuatnya aplikasi Saudi Visa Bio. Selanjutnya, pada tahap implementasi program, fokus analisis terkonsentrasi pada cara teknis penggunaan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam pelayanan haji. Tahap ini merupakan perwujudan operasional yang meliputi serangkaian aktivitas seperti pengambilan data biometrik jemaah, standarisasi “Implementasi Penggunaan Aplikasi Saudi Visa Bio Dalam Proses Keberangkatan Jemaah Haji Pada Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat” Identifikasi Kebijakan implementasi Program Evaluasi Identifikasi permasalahan dibuatnya Aplikasi Saudi Visa Bio Penerapan Aplikasi Saudi Visa Bio Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Aplikasi Saudi Visa Bio 10 prosedur operasional, koordinasi antar lembaga terkait, pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas, serta penyediaan infrastruktur pendukung. Tahap terakhir berupa evaluasi yang merupakan bagian penting dalam mengukur efektivitas implementasi Aplikasi Saudi Visa Bio yang berupa faktor pendukung maupun faktor penghambat

dalam penggunaan aplikasi tersebut. Evaluasi dilakukan secara sistematis untuk mengidentifikasi berbagai kendala dan hambatan yang muncul selama proses implementasi, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem dan monitoring berkelanjutan untuk optimalisasi layanan. Ketiga tahapan tersebut saling terkait dan berkesinambungan dalam proses implementasi Aplikasi Saudi Visa Bio. Seperti yang ditunjukkan oleh pendekatan teoritis Suharto ini, dapat dipahami bahwa keberhasilan implementasi sangat bergantung pada keterkaitan dan keselarasan antar tahapan, dimana hasil evaluasi dapat memberikan masukan berharga untuk meningkatkan proses identifikasi dan implementasi selanjutnya. Dengan demikian, relevansi teori ini memberikan kerangka analisis yang luas untuk dalam mengevaluasi seberapa efektif Aplikasi Saudi Visa Bio dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji.

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yang diambil adalah Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat yang beralamat di Jl. Letkol G.A. Manulang, Jayamekar, Kec. Padalarang, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat. Penelitian ini berfokus pada pelayanan Aplikasi Saudi Visa Bio pada Tahun 2025.

2. Paradigma dan pendekatan

Penelitian ini, menggunakan paradigma konstruktivisme. Dari Loxy Moleong (2012) para peneliti paradigma konstruktivisme mengkaji berbagai hal yang berkaitan dengan kualitatif yang sifatnya deskriptif

analisis, komparatif, dan data yang diperolehnya melalui hasil pengamatan dan dokumen. Paradigma konstruktivisme melihat realitas kehidupan sosial sebagai hasil konstruksi, bukan sebagai sesuatu yang alami. Berdasarkan dengan sifat dan karakter permasalahan data yang diangkat dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme untuk mengetahui fenomena mengenai implementasi Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji di Kementerian Kabupaten Bandung Barat.

Sedangkan dalam penelitiannya menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti sebagai *human instrument* yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya terkait implementasi Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji

3. Metode penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menerima gambaran penelitian secara sistematis, fakta dan akurat mengenai proses pengelolaan visa haji menggunakan Aplikasi Saudi Visa Bio yang nantinya akan memperoleh kesimpulan dan data yang dikumpulkan berupa narasi atau kata-kata baik tertulis maupun lisan, gambar, dan bukan dalam bentuk angka.

4. Jenis dan sumber data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan yaitu data kualitatif, yaitu data yang berbentuk kata-kata dan narasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam proses implementasi penggunaan Aplikasi Saudi Visa Bio dalam proses keberangkatan jemaah haji pada Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Menurut Indriantoro dan Supomo (2013), data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya (tidak melalui perantara). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari wawancara peneliti dengan narasumber yaitu staf Kemenhaj dan Jemaah haji Kabupaten Bandung Barat tahun 2025.

2) Sumber Data Sekunder

Menurut Indrianto dan Supomo (2013) data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat oleh orang lain). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari dokumen penting seperti data sistem informasi jemaah, dokumen penelitian terdahulu yang relevan dengan Aplikasi Saudi Visa Bio dan juga media sosial

serta *website* Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat untuk melengkapi data penelitian yang hasilnya dapat dipertanggung jawabkan sebelum melakukan wawancara atau observasi.

5. Informan dan unit analisis

a. Informan

Informan dalam penelitian ini yang akan dilakukan kepada staf Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat dan Jemaah Haji Kabupaten Bandung Barat Tahun 2025.

b. Unit Analisis

Penelitian ini terdapat unit yang diperlukan peneliti untuk menunjang selama melakukan penelitian. Unit analisis dalam penelitian ini adalah karyawan di bagian Pusat Layanan Haji dan Umrah, peneliti ingin menganalisis proses pembuatan visa bagi calon jemaah haji yang dilakukan pada pusat layanan Haji dan Umrah Tahun 2025.

6. Teknik pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi yang mana nantinya akan mendukung keberlangsungan meneliti dan mendapatkan data. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

a. Wawancara

Metode ini dilakukan oleh peneliti dengan cara wawancara yaitu mengadakan komunikasi langsung dan mengajukan beberapa pertanyaan

kepada beberapa pihak yang bersangkutan baik secara lisan dan mendengarkan langsung keterangan-keterangan atau informasi dari staff pelayanan Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat dan juga 4 Jemaah Haji asal Kabupaten Bandung Barat. Dengan tujuan mengetahui kejadian, kegiatan, organisasi dan lain-lain serta dapat memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian.

b. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi yang akan digunakan oleh peneliti yaitu dokumen yang peneliti dapatkan dari Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat kemudian dari Aplikasi Saudi Visa Bio, buku dan jurnal yang menunjang penelitian dan juga *website* Kementerian Haji dan Umrah Republik Indonesia mengenai Aplikasi Saudi Visa Bio.

c. Observasi

Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan yang dilakukan secara langsung dari fenomena yang diselidiki. Dalam metode ini peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian yaitu implementasi Aplikasi Saudi Visa Bio pada Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat melalui pemilihan data, pencatatan dan sebagainya dengan maksud memperoleh gambaran yang jelas mengenai kejadian atau peristiwa faktual yang terjadi pada pelayanan bio visa dalam penyelenggaraan ibadah haji.

7. Teknik keabsahan data

Pada sebuah penelitian, harus memastikan bahwa hasil penelitiannya tersebut dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya oleh peneliti dengan menggunakan teknik penentuan keabsahan data (Sugiyono, 2015). Maka dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi data yang mana untuk pemeriksaan keabsahan data tersebut menggunakan uji kredibilitas, peneliti menggunakan triangulasi sebagai pembanding data yang menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada dengan cara membandingkan data hasil dari observasi dengan data hasil wawancara, dan dokumentasi yang ditunjang berupa foto atau penelitian terdahulu yang relevan dengan tujuan penelitian.

8. Teknik analisis data

Pada proses analisis data ini, data dikumpulkan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Diambil menurut Milles dan Huberman (2014) meliputi tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

a. Reduksi Data

Peneliti harus mencatat secara menyeluruh dan teliti semua data yang mereka peroleh di lapangan karena jumlahnya cukup besar. Tujuan utama pencatatan ini adalah untuk menemukan temuan yang masih asing, tidak dikenal, atau tidak memiliki pola. Setelah mengumpulkan semua data ini, peneliti melanjutkan ke tahap reduksi data, yang merangkum data yang diperoleh melalui observasi atau wawancara, lalu

memilih hal-hal yang lebih penting atau lebih terkait dengan penelitian, dalam hal ini peneliti memfokuskan pada penggunaan Aplikasi Saudi Visa Bio. Dengan demikian, data yang sudah direduksi tersebut akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti.

b. Penyajian Data

Data disajikan dalam teks naratif deskriptif dalam penelitian kualitatif ini. Peneliti memberikan gambaran singkat tentang bagaimana aplikasi Saudi Visa Bio digunakan di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Barat. Penjelasan tentang peran petugas, langkah-langkah pelaksanaan biometrik, respon jemaah terhadap sistem, dan masalah dan solusi yang muncul selama proses keberangkatan disertakan dalam deskripsi ini. Peneliti ingin mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana aplikasi dilaksanakan di lapangan dan merencanakan tindakan selanjutnya.

c. Penarikan Kesimpulan

Tahap ini merupakan proses penafsiran data untuk memperoleh kesimpulan awal mengenai efektivitas dan kendala penggunaan aplikasi Saudi Visa Bio. Kesimpulan tersebut kemudian diverifikasi secara berkelanjutan melalui triangulasi, dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, guna memastikan kebenaran dan keakuratan data. Apabila belum didukung bukti yang kuat, maka kesimpulan bersifat sementara. Namun jika didukung oleh bukti-bukti yang valid, maka kesimpulan bersifat kredibel dan dapat dipercaya.