

**ANALISIS PELAYANAN JAMA'AH HAJI DISABILITAS
LANSIA MELALUI APLIKASI SAUDI VISA BIOMETRIC DI
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SEMARANG
TAHUN 2024**

SKRIPSI

Program Sarjana (S-1)

Jurusan Manajemen Haji Dan Umrah



Oleh :

ADITYA FAWWAZ RAMADIAN

2101056077

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG

2025

PENGESAHAN



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. 024 7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN UJIAN MUNAQOSYAH

TUGAS AKHIR : SKRIPSI

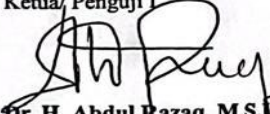
**Analisis Pelayanan Jama'ah Haji Disabilitas Lansia Melalui Aplikasi Saudi Visa
Biometric di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2024**

**Disusun Oleh :
Aditya Fawwaz Ramadian
2101056077**

Telah dipertahankan dan diujikan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 26 Juni 2025 dan dinyatakan **LULUS MEMENUHI SYARAT**
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Susunan Dewan Penguji

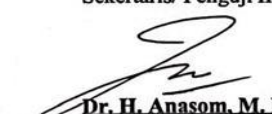
Ketua/ Penguji I


Dr. H. Abdul Razag, M.S.I.
NIP.198010222009011009

Penguji III


Drs. H. Ahmad Anas, M.Ag.
NIP. 196605131993031002

Sekretaris/ Penguji II


Dr. H. Anasom, M. Hum.
NIP. 196612251994031004

Penguji IV


Vina Darissuravva, M.App., Ling.
NIP. 199305132020122006

Disahkan Oleh


Prof. Dr. Moh. Fauzi, M.Ag.
NIP.197205171998031003

NOTA PEMBIMBING



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. 024 7601291 Semarang 50185

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 1 bendel
Hal : Persetujuan Naskah Ujian Tugas Akhir

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa naskah ujian komprehensif saudara :

Nama : Aditya Fawwaz Ramadian
NIM : 2101056077
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Manajemen Haji dan umroh
Judul : Analisis Pelayanan Jama'ah haji disabilitas lansia melalui Aplikasi Saudi Visa Biometric di Kementrian Agama Kabupaten Semarang tahun 2024

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan.

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikumb. Wr. Wb

Semarang, 11 Juni 2025

Pembimbing

Dr. H. Anasom. M. Hum.
NIP.19661225199403100

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : Aditya Fawwaz Ramadian

NIM : 2101056077

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil usaha saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kerjasama di salah satu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan. Adapun sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 22 Juni 2025

Peneliti



Aditya Fawwaz Ramadian

NIM. 2101056077

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan puji syukur dan terima kasih ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Shalawat dan salam selalu senantiasa tercurahkan untuk Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga beliau dan para pengikutnya yang setia. Melalui kesempatan ini, penulis akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul sebagai berikut **“Analisis Pelayanan Pelayanan Jama’ah Haji Disabilitas Lansia Melalui Aplikasi Saudi Visa Biometric Di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2024”**.

Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan yang telah membantu serta memberi dukungannya, ijinlanlah penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Kepada kedua orang tua tercinta, Almarhum Ayahanda Alam Istiajid dan Ibunda Nurul Helyana, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas segala bentuk pengorbanan, cinta kasih sayang, perhatian, serta doa yang tak pernah putus dalam perjalanan hidup penulis selama ini. Semua dukungan yang telah diberikan menjadi kekuatan utama bagi penulis dalam menyelesaikan studi di Program Studi Manajemen Haji dan Umrah hingga tahap akhir ini.
2. Saudara kandung tersayang, Syarifa Fauzia dan Almarhumah Nabila Fauzia yang selalu menimbulkan motivasi untuk diri saya, semoga sehat selalu dan kesuksesan selalu menyertai hidup kalian.
3. Prof. Dr. Nizar, M.Ag., yang menjabat sebagai Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang, atas segala arahan, kebijakan dan dukungan yang diberikan selama ini untuk kelancaran proses akademik selama masa studi penulis.
4. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada Prof. Dr. Moh. Fauzi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang, untuk seluruh dukungan, arahan, serta kesempatan yang telah diberikan selama proses studi dan penyusunan skripsi penulis ini berlangsung.
5. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada Dr. H. Abdul Rozaq, M.S.I, selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, atas segala arahan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis, selama proses pembelajaran hingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

6. Penulis menyampaikan penghargaan yang mendalam kepada Bapak Mustofa Hilmi, M.Sos, menjabat sebagai Sekretaris Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, atas segala bentuk bantuan dan kontribusinya dalam kelancaran proses studi sampai tersusunnya skripsi ini.
7. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada Bapak Dr. H. Anasom, M.Hum., yang telah berperan sebagai Dosen Wali Studi sekaligus Dosen pembimbing skripsi penulis. Beliau yang telah dengan sabar memberikan arahan, masukan yang konstruktif, serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penulis hingga proses penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
8. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Dakwah dan Komunikasi, yang telah dengan ikhlas berbagi ilmu pengetahuan dan memberikan berbagai bentuk bantuan selama penulis menempuh studi sampai terselesaikannya skripsi ini.
9. Seluruh jajaran pengelola di lingkungan kerja Kementerian Agama Kabupaten Semarang penulis sampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya, atas bantuan, perhatian dan kerjasama yang telah diberikan dalam proses pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
10. Jamaah haji lansia dan disabilitas yang berangkat haji tahun 2024 telah memberikan banyak informasi penting dalam membantu penelitian. Semoga selalu dilancarkan segala urusannya dan sehat walafiat.
11. Saudara penulis, Bapak Udik Kuncahyo dan Bapak Yudha Hadiwijaya yang selalu memberi support selama kuliah
12. Penulis menyampaikan apresiasi yang tulus kepada Saudari Chandra Kartika Milenia, S.T., yang selalu senantiasa memberikan dukungan diskusi berupa saran dan masukan yang terbaik selama berlangsungnya proses penyusunan skripsi ini.
13. Rekan seperjuangan dari Program Studi Manajemen Haji dan Umrah angkatan 2021, yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini dengan semangat saling kebersamaan, mendukung, dan berbagi pengalaman berdiskusi selama menempuh masa studi, turut memberikan motivasi bagi penulis sampai tersusunnya skripsi dengan baik dan tepat waktu.

14. Diri sendiri yang sigma, yang mampu melewati perjalanan berliku dan terus menghadapi perjalanan dikala waktu sulit.
15. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan maupun kontribusi, namun tidak dapat disebutkan satu per satu dalam tulisan ini. Semoga segala bantuan serta kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT, serta dilimpahkan kemudahan disetiap urusannya. Terima kasih atas segala bentuk dedikasi yang diberikan dengan tulus.
Penulis berharap agar seluruh bentuk bantuan dan kebaikan yang telah diberikan oleh berbagai pihak dalam proses penulisan ini mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT. Dengan menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan. Saran serta kritik yang membangun sangat diharapkan dalam perbaikan di masa mendatang. Allah SWT berkenan mempertemukan kita kembali di kesempatan yang lebih baik di waktu yang akan datang.

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, yang memungkinkan penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Dengan penuh ketulusan dan kerendahan hati, karya skripsi ini saya persembahkan untuk orang - orang terkasih yang senantiasa menyertai langkah saya dengan doa dan semangat yang tak pernah surut, yaitu:

1. Kepada Ibunda tercinta, Nurul Helyana, dan Ayahanda tercinta yang telah berpulang, Alam Istiajid. Mereka adalah sosok luar biasa yang senantiasa memberi semangat melalui doa yang tiada henti, dukungan moril, maupun materii hingga penulis berhasil menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana. Keduanya adalah pilar kekuatan dalam menjalani kerasnya kehidupan, tempat berpulang saat lelah melanda, serta sumber kasih sayang yang tak pernah kering, selalu tulus dan penuh cinta.
2. Kepada saudara kandung tercinta, Syarifa Fauzia dan almarhumah Nabila Fauzia yang kehadiran dan kenangan mereka senantiasa menjadi sumber semangat dan dorongan bagi penulis dalam menyelesaikan setiap langkah perjuangan ini.
3. Untuk seluruh keluarga besar almamater Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Angkatan 2021, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang, yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis, serta turut memberi warna terbaik dalam setiap proses pembelajaran dan kebersamaan selama menempuh pendidikan.
4. Saudara saya Bapak Udik Kuncahyo dan Bapak Yudha Hadiwijaya atas support yang diberikan selama jenjang perkuliahan.
5. Saudari saya Chandra Kartika Milenia, S.T. atas evaluasi dan masukan selama skripsi.

MOTTO

“Jangan takut gagal mas, Ayah selalu mengawasi Aditya”

(Ayah)

”Kesuksesan bukan mereka yang pintar,
melainkan menjadi milik mereka yang senantiasa berusaha”

(BJ. Habibi)

“Karena sesungguhnya, di balik setiap kesulitan terdapat kemudahan. Dan benar, dalam setiap kesulitan, Allah senantiasa menyertakannya dengan kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah : 5-6)

ABSTRAK

Aditya Fawwaz Ramadian (2101056077)

**Analisis Pelayanan Jama'ah Disabilitas Lansia Melalui Aplikasi Saudi Visa
Biometric di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2024.**

Mengingat bahwa perjalanan ibadah haji merupakan perjalanan lintas negara yang terikat dengan aturan internasional dan untuk menjamin keamanan semua orang dalam perjalanan, maka dokumen data menjadi hal yang penting karena mencatat identitas seperti nama, alamat, dan asal daerah. Demikian pula dengan dokumen haji yang dilakukan dengan perekaman identitas diri yang mencatat ciri fisik, sidik jari, foto wajah, dan pupil mata yang direkam dengan perangkat alat elektronik yang disebut dengan *Biometric*. Sistem Biometrik sering kali menghadapi tantangan dalam hal akurasi. Misalnya pengenalan wajah dan sidik jari dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kondisi pencahayaan atau perubahan fisik dalam individu. Oleh karena itu, diperlukan solusi yang komprehensif, seperti peningkatan pelayanan dalam *Biometric*. Serta dukungan pelayanan kepada jamaah disabilitas lansia agar mereka mendapatkan pelayanan yang aman dan nyaman.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pelayanan jamaah haji disabilitas lansia melalui aplikasi Saudi Visa *Biometric* di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang pada tahun 2024. Jamaah haji disabilitas lansia sangat rentan dan memerlukan kebutuhan khusus dalam proses pendaftaran haji. Pentingnya untuk mempertimbangkan keberhasilan aplikasi dalam memberikan layanan yang sesuai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam dan menyeluruh fenomena yang diteliti berdasarkan data yang dikumpulkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara dengan petugas pelayanan haji, jamaah disabilitas maupun lansia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Saudi Visa *Biometric* memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran dan pengelolaan data, namun masih terdapat tantangan dalam hal aksesibilitas dan pemahaman pengguna, terutama bagi jamaah disabilitas lansia. Determinan seperti pelatihan bagi staf dan sosialisasi kepada jamaah menjadi penting agar meningkatkan pengalaman pengguna. Penelitian merekomendasikan perbaikan dalam sistem aplikasi serta sistem pelayanan yang lebih inklusif dan ramah disabilitas untuk memastikan bahwa pelayanan bagi jamaah haji disabilitas lansia dapat berjalan dengan optimal.

Kata Kunci : pelayanan haji, disabilitas lansia, aplikasi *Biometric*, Saudi Visa *Biometric*.

DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Tinjauan Pustaka	8
F. Metode Penelitian.....	10
G. Sistematik Penulisan Skripsi.....	13
BAB II	16
KAJIAN TEORI	16
PENGERTIAN PELAYANAN, HAJI DISABILITAS LANSIA, DAN VISA <i>BIOMETRIC</i> 16	
A. Konsep Pelayanan	16
B. Haji Disabilitas Lansia	20
1. Haji	20
2. Haji Lansia	21
3. Haji Disabilitas	24
4. Disabilitas Lansia	28
C. Pengertian Visa <i>Biometric</i>	30
1. Pengertian Visa	30
2. Jenis Visa	30
3. Permohonan Pembuatan Visa	32
4. Pengertian <i>Biometric</i>	32
5. Pengolahan <i>Biometric</i>	33
6. Manfaat Visa <i>Biometric</i>	34
D. Tinjaun Teori	35

1. Pengertian Analisis Pelayanan	35
2. Model SERVQUAL (Service Quality)	37
BAB III	41
HASIL PENELITIAN	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
B. Deskriptif Informan	43
C. Hasil Penelitian	45
D. Pembahasan	51
BAB IV	54
ANALISIS DATA	54
BAB V	59
PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	65
Dokumentasi Wawancara	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	72

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji adalah rukun Islam kelima yang menjadi kewajiban bagi setiap Muslim yang memiliki kemampuan dari segi jasmani, keuangan, dan kesiapan mental untuk melaksanakannya. Ibadah ini memiliki sejarah yang panjang dan mengandung makna yang dalam bagi umat Islam. Ibadah haji yaitu mengunjungi tempat - tempat tertentu (Baitullah dan Arafah) pada waktu tertentu (bulan - bulan haji) dan melaksanakan perbuatan tertentu yaitu (wukuf di arafah, thawaf, sa'i dan lain - lain) dengan syarat - syarat tertentu. Ibadah haji menjadi wajib hukumnya apabila seseorang telah mampu lahir batin serta ekonomi untuk melaksanakan ibadah haji.

Ibadah haji merupakan ritual tahunan yang diwajibkan untuk dilaksanakan sekali seumur hidup oleh setiap umat Muslim yang telah memenuhi syarat Istitha'ah atau kemampuan secara fisik, finansial, dan spriritual yang dilaksanakan oleh kaum islam sedunia dengan berkunjung ke tanah suci untuk melakukan rangkaian ibadah haji merupakan bentuk ibadah yang dilaksanakan dalam waktu tertentu yang dikenal dengan musim haji. Di Indonesia, penyelenggara ibadah haji dilakukan oleh pemerintah sesuai amanat Undang – Undang Republik Indonesia Nomer 13 tahun 2008 serta diperkuat dengan peraturan pemerintah nomer 79 tahun 2012. Kementerian Agama memiliki tanggung jawab dalam merancang, menetapkan, dan mengimplementasikan kebijakan menteri terkait pembinaan, pelayanan, serta perlindungan terhadap jamaah haji terkait dengan Undang - Undang dan peraturan pemerintah serta mengkoordinasikan dengan instansi atau lembaga yang terkait dengan pelayanan jamaah haji.

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduk beragama islam, sehingga antusiasme masyarakat untuk menunaikan ibadah haji sangat tinggi. Pada tahun 2024, jumlah kuota haji yang diberikan kepada Indonesia mencapai 241.000 orang angka ini terdiri atas 221.000 kuota regular dan tambahan 20.000 kuota tambahan yang disetujui oleh Raja Arab Saudi.. Pada tahun 2024 Kementrian Agama Kabupaten Semarang menunjukan bahwa 7% dari total jamaah haji merupakan penyandang disabilitas, dan di antara mereka 45% adalah lansia. Hal ini menuntut perhatian khusus dalam penyelenggaraan ibadah haji bagi kelompok tersebut.

Pelayan bagi disabilitas lansia merupakan isu penting dalam konteks sosial dan kesehatan, mengingat pertumbuhan populasi lansia yang terus meningkat. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk lansia di Indonesia diperkirakan akan mencapai 10% pada tahun 2030. Dengan bertambahnya usia, sehingga memerlukan pelayanan khusus yang responsif terhadap kebutuhan mereka. Salah satu aspek penting dalam pelayanan disabilitas lansia adalah aksesibilitas. Penelitian oleh Sari (2020) menunjukkan banyak fasilitas umum dan layanan kesehatan masih belum ramah disabilitas, sehingga menyulitkan lansia dalam melakukan aktivitas sehari – hari.¹ Kurangnya infrastruktur yang mendukung, seperti jalur pejalan kaki yang aman dan fasilitas kesehatan yang mudah di akses, menjadi hambatan utama yang perlu diatasi oleh pemerintah dan berbagai pemangku kepentingan.

Keterlibatan komunitas dalam pelayanan disabilitas lansia juga sangat krusial. Menurut penelitian oleh Anwar (2023), kolaborasi antara pemerintah, lembaga swasta, dan organisasi masyarakat sipil dapat menciptakan program yang lebih holistic dan efektif. Melalui pendekatan berbasis komunitas, berbagai kebutuhan lansia diidentifikasi dan diatasi secara menyeluruh, menciptakan system pelayan yang lebih inklusif.²

Lansia dengan disabilitas sering kali mengalami isolasi sosial dan kurangnya dukungan psikologis. Dari *National Institute on Aging*, banyak program dukungan sosial yang tidak dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan lansia disabilitas, sehingga mereka tidak mendapat dukungan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Kesenjangan ini dapat memperburuk kesehatan mental dan kesejahteraan mereka.³ Program dukungan - dukungan sosial, seperti kelompok kegiatan dan konseling, dapat membantu meningkatkan kesejahteraan psikologis lansia. Dengan menciptakan lingkungan yang mendukung, mereka dapat merasa lebih terhubung dan lebih berdaya dalam menjalani hidup.⁴

¹ Sari, D. (2020). "Aksesibilitas Layanan bagi Lansia Dalam Masyarakat." *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 45-58.

² Anwar, F. (2023). "Peran Komunitas dalam Pelayanan Disabilitas Lansia." *Jurnal Sosial dan Komunitas*, 15(4), 150-164.

³ National Institute on Aging. "Social Isolation and Loneliness in Older Adults."

⁴ Rahmawati, N. (2022). "Dukungan Sosial dan Kesehatan Mental Lansia." *Jurnal Psikologi dan Kesehatan*, 10(3), 89-102.

Ibadah haji adalah salah satu dari lima rukun Islam yang menempati urutan kelima, dan pelaksanaannya diwajibkan bagi setiap Muslim yang telah memenuhi syarat Istitha'ah, baik dari kemampuan biaya, kesehatan fisik, dan keamanan dalam perjalanan dan dalam pelaksanaan ibadah haji, sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah surat Ali Imran ayat 97

وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا
وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعٰلَمِيْنَ ﴿٩٧﴾

Artinya : *Kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, orang yang mampu melaksanakan perjalanan ke Baitullah. Siapa saja yang mengingkari (kewajiban haji) maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan apapun) dari alam semesta.*

Dalam surat Al-Baqarah ayat 196 menjelaskan bahwa ibadah harus dilaksanakan dengan baik dan sempurna. Maksud sempurna dari ayat tersebut adalah terpenuhinya syarat, rukun, wajib haji, dan meliputi biaya yang diperoleh dari sesuatu yang halal, bertujuan karena Allah dengan ikhlas.

اَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلّٰهِ

Artinya : *Sempurnakan ibadah haji dan umrah karena Allah*

Perjalanan ibadah haji merupakan perintah Allah SWT bagi umat islam yang memenuhi ketentuan istitho'ah yang di dalamnya meliputi istitho'ah amniah (keamanan) dalam perjalanan. Mengingat bahwa perjalanan ibadah haji merupakan perjalanan lintas negara yang terikat dengan aturan internasional dan untuk menjamin keamanan semua orang dalam perjalanan, maka dokumen data menjadi hal yang penting karena mencatat identitas seperti nama, alamat, dan asal daerah. Demikian pula dengan dokumen haji yang dilakukan dengan perekaman identitas diri yang mencatat ciri fisik, sidik jari, foto wajah, dan pupil mata yang direkam

dengan perangkat alat elektronik yang disebut dengan *Biometric*. Sistem *Biometric* diterapkan untuk memastikan jamaah haji dapat berangkat melaksanakan ibadah haji dan dijamin keamanannya selama dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi.

Sistem *Biometric* juga di gunakan untuk identifikasi dan otentikasi individu berdasarkan karakter fisik atau perilaku, memiliki beberapa kesenjangan yang perlu di perhatikan. Sistem Biometrik sering kali menghadapi tantangan dalam hal akurasi. Misalnya pengenalan wajah dan sidik jari dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kondisi pencahayaan atau perubahan fisik dalam individu. Penelitian menunjukkan bahwa kesalahan identifikasi yang terjadi, yang berpotensi mengakibatkan penolakan akses. Sistem biometrik sering terjadi untuk semua pengguna, termasuk mereka yang memiliki disabilitas. Misalnya, individu dengan gangguan fisik mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem yang memerlukan pemindaian sidik jari atau pengenalan wajah. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya desain yang lebih inklusif dalam pengembangan teknologi *Biometric*.⁵

Sistem *Biometric* memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap keberadaan teknologi serta infrastruktur pendukung. Apabila terjadi gangguan sistem atau ancaman siber, akses ke layanan yang bergantung pada *Biometric* dapat terputus. Ketergantungan yang tinggi pada teknologi ini menciptakan resiko baru yang perlu dikelola dengan hati-hati.

Meskipun Arab Saudi telah mengembangkan sistem visa *Biometric*, masih ada tantangan dalam hal aksesibilitas, terutama di daerah terpencil. Fasilitas untuk mengambil data biometrik mungkin tidak tersedia di semua lokasi, yang dapat menyulitkan individu untuk mengajukan visa.⁶ Aksesibilitas dalam proses pengajuan visa dan pelaksanaan ibadah haji sangat penting bagi jamaah disabilitas. Aksesibilitas layanan publik menjadi faktor penentu keberhasilan ibadah haji bagi jamaah disabilitas. Oleh karena itu, aplikasi Saudi Visa *Biometric* dirancang untuk memberikan kemudahan dalam pengajuan visa, terutama bagi jamaah lansia. Saudi Visa *Biometric* adalah salah satu inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan efisien proses pengajuan visa. Pemanfaatan teknologi *Biometric* diharapkan mampu mempercepat validasi identitas sekaligus meningkatkan keamanan dalam

⁵ Beeza (2025) "tantangan dalam implementasi biometrik."

⁶ Saudi Gazette. "Saudi Arabia to Enhance Visa Services with Biometric Technology" (2021).

pelaksanaannya. Menurut Mardiyah dan sari (2023, hal ini penting untuk mengurangi beban administrasi yang di hadapi oleh jamaah disabilitas lansia yang sering sekali memerlukan bantuan tambahan dalam proses tersebut.

Pengumpulan data *Biometric* untuk visa menimbulkan kekhawatiran mengenai privasi. Sebagian besar individu merasa cemas terkait cara penyimpanan serta pemanfaatan informasi pribadi mereka di masa depan. Kesenjangan ini diperparah oleh kurangnya transparansi dalam kebijakan perlindungan data.⁷ Keterbatasan dan penanganan kasus khusus. Sistem visa biometrik sering kali tidak dirancang untuk menangani kasus – kasus khusus, seperti individu dengan disabilitas atau mereka yang memiliki kondisi medis yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk memberikan data biometrik. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya kebijakan yang lebih inklusif.⁸

Meskipun aplikasi ini menawarkan beberapa kemudahan, efektivitas penggunaannya di kalangan jamaah lansia masih perlu di evaluasi. Masih banyak lansia yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi digital, terutama dalam pengisian data *Biometric*. Hal ini menunjukkan analisis lebih lanjut mengenai tantangan yang di hadapi oleh jamaah lansia dalam menggunakan aplikasi Saudi Visa *Biometric* (Andini, 2022)

Maka dari itu pendidikan dan pelatihan menjadi krusial dalam meningkatkan pengguna dalam memanfaatkan teknologi. Khusus bagi jamaah lansia dapat meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan mereka dalam menggunakan aplikasi, yang pada saat menggunakan aplikasi tersebut dapat mengurangi kesalahan dalam pengisian data. Di tingkat kebijakan, kolaborasi antara berbagai instansi pemerintah sangat penting. Saat ini kurangnya koordinasi antara kementerian agama dan kementerian sosial mengakibatkan pelayanan yang kurang optimal bagi jamaah disabilitas (Budi & Wulandari, 2023)

Demi kelancaran proses pemeriksaan dokumen perjalanan jamaah haji asal Indonesia. Direktorat Jendral Imigrasi memberikan fasilitas keimigrasian pada Embarkasi atau Deparkasi jamaah haji. Ditjen Imigrasi juga telah menyelesaikan penerbitan paspor keseluruhan jamaah haji melalui pelayanan khusus bagi jamaah haji.

⁷ Arab News. "Concerns Over Privacy in Biometric Data Collection for Visas" (2020).

⁸ United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR). "Guidelines on the Use of Biometric Data in Refugee Status Determination" (2020).

Bukan hanya itu, jamaah haji juga akan diberi edukasi untuk bagaimana menjaga paspor selama perjalanan haji. Direktur Lalu Lintas Keimigrasian juga menyediakan Standart Oprating Procedure (SOP) pemeriksaan paspor bagi jamaah haji yang bekoordinasi dan bekerja sama dengan instansi yang terkait.

Motivasi pemerintah untuk memberikan pelayanan haji yang lebih baik, berikutnya pemerintah menggunakan opsi untuk melakukan rekam *biometric* secara nasional. Meskipun terkesan simple, ternyata urusannya tidak sederhana itu. Sistem Biomeric adalah metode teknologi identifikasi atau otentikasi yang menggunakan karakteristik fisik dan perilaku manusia, untuk mengenali dan memverifikasi identitas mereka. Sederhananya, sistem ini mengandalkan ciri – ciri tubuh yang khas pada setiap orang untuk memastikan bahwa seseorang adalah dirinya sendiri.

Sistem pengenalan diri merupakan teknologi digital yang digunakan untuk mengidentifikasi seseorang secara otomatis. Proses ini dilakukan dengan mencocokkan identitas individu dengan informasi yang telah direkam sebelumnya saat proses registrasi. Pengecekan *Biometric* haji adalah perekaman identitas diri yang mencatat data ciri fisik pribadi para jamaah. Sidik jari dan retina mata para jamaah di scan dengan menggunakan perangkat alat elektronik, dan hasilnya disimpan dalam file elektronik yang terdapat identitas resmi seperti nama, alamat, nomer kloter serta asal embarkasinya.

Penerapan teknologi *Biometric* dalam pendukung visa memiliki beberapa keuntungan. Pertama, teknologi ini memungkinkan identitas yang lebih akurat, meminimalisir resiko pemalsuan identitas, dan meningkatkan keamanan dalam penerbitan visa. Kedua, penggunaan teknologi *Biometric* mempercepat proses pelayanan yang diperlukan untuk verifikasi dan validasi data peminta. Hal tersebut mengurangi antrian dan memberikan kenyamanan bagi pembuatan visa. Saudi Visa *Biometric* juga berperan dalam hubungan bilateral antara Indonesia dan Arab Saudi. Dengan mempercepat dan mempermudah proses penerbitan visa, Kementerian Agama Kabupaten Semarang berperan dalam mendukung ibadah haji bagi jamaah yang ingin mengunjungi tanah suci.

Tetapi, meskipun pelayanan Saudi visa *Biometric* memiliki banyak manfaat, adapun tantangan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah pemahaman dan kesiapan masyarakat terkait penggunaan teknologi *Biometric*. Edukasi yang efektif tentang

keuntungan dan cara penggunaan teknologi ini perlu dilakukan agar permohonan visa dapat melakukannya dengan optimal dan memahami pentingnya melindungi data pribadi mereka sendiri, serta terdapat problem dalam melakukan *Biometric* sidik jari, yang mana jamaah tersebut belum seluruhnya terdeteksi sidik jarinya oleh aplikasi, dikarenakan sidik jari yang mulai keriput menghambat proses *Biometric*. Mengingat calon jamaah haji lanjut usia tidak lagi produktif seperti jamaah lainnya, secara mental maupun fisik sudah menurun, dan perlu pelayanan khusus atau optimal untuk calon jamaah haji disabilitas lansia dengan perlindungan, pembinaan serta pengawasan.

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah yang terjadi dalam penelitian ini, yaitu *“Bagaimana pelayanan jama’ah haji disabilitas lansia melalui aplikasi Saudi Visa Biometric di Kementerian Agama Kabupaten Semarang tahun 2024?”*

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pelayanan jama’ah haji disabilitas lansia melalui aplikasi Saudi Visa *Biometric* di Kementerian Agama kabupaten Semarang tahun 2024

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Harapan dari penelitian ini adalah mampu memberikan partisipasi signifikan terhadap memperkaya dan mengembangkan pemahaman mengenai teori aksesibilitas mengenai konteks pelayanan publik. Dengan fokus pada penggunaan aplikasi Saudi Visa *Biometric* oleh jamaah haji disabilitas lansia, studi ini akan memperkaya pemahaman akademis mengenai bagaimana teknologi dapat meningkatkan aksesibilitas bagi kelompok rentan usia dalam menjalankan ibadah haji.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi konkret untuk meningkatkan aksesibilitas aplikasi Saudi Visa *Biometric* bagi jamaah haji disabilitas lansia. Dengan memahami kebutuhan spesifik pada kelompok tersebut, pengembang dapat melakukan perbaikan yang membuat aplikasi lebih mudah digunakan dan diakses.

E. Tinjauan Pustaka

Penelusuran terhadap studi terdahulu menjadi hal yang penting untuk dilakukan agar terhindar dari plagiasi, sekaligus menyediakan dasar perdampingan yang dapat memperkuat landasan penelitian. Adapun perbedaan dalam subjek, objek, tempat, dan pemikiran guna dijadikan penelitian relevan untuk menjadi referensi dalam membuat penelitian, diantaranya yaitu :

1. Penelitian yang dibuat oleh Zahrotun Munawaroh yang berjudul “*Efektivitas sistem informasi dan komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015*”. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, dengan tahapan pengumpulan data dilakukan secara sistematis dan mendalam melalui berbagai teknik yang relevan seperti wawancara mendalam, pengamatan langsung di lapangan, serta dokumentasi yang relevan dengan studi kasus “*Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji*”.⁹
2. Penelitian yang dibuat oleh Rezi Saputra yang berjudul “*Manajemen Ibadah Haji Bagi Disabilitas*”. Penelitian ini menggunakan jenis studi kepustakaan (*Livrary Research*), di mana data dan informasi yang digunakan dikumpulkan melalui berbagai sumber literatur yang relevan, yang berfokus pada analisis terhadap teks dan data sekunder, yang kemudian diolah dan disusun berdasarkan kaidah penulisan ilmiah serta dianalisis sesuai dengan metode yang tepat. Pendekatan ini bertujuan untuk mempermudah penelitian dalam menemukan solusi atas permasalahan yang dikaji melalui kajian literatur yang sistematis. Data yang dimanfaatkan dalam penelitian ini bersumber dari literatur. Studi kepustakaan (*Liberary Research*), dilakukan dengan menjadi referensi tertulis sebagai tujuan utama dalam memperoleh informasi dan data yang relevan.¹⁰
3. Penelitian yang dibuat oleh Nia Darmawati yang berjudul “*Efektivitas Sistem Biometrik Dalam Percepatan Pelayanan Keimigrasian Dokumen Jamaah Di Embarkasi Pondok Gede Jakarta Tahun 2018*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode utama dalam pelaksanaan penelitian ini

⁹ Munawaroh, Z., Mudhofi, M., & Susanto, D. (2015). Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 35(2), 225-248.

¹⁰ Saputra, R. (2022). *MANAJEMEN IBADAH HAJI BAGI DISABILITAS* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno).

bertujuan untuk menghasilkan data dalam bentuk deskriptif, yang disajikan melalui narasi kata – kata, visual, atau gambar, bukan dalam bentuk angka atau statistik. Penelitian ini memiliki karakteristik deskriptif kualitatif, yakni sebuah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan secara terstruktur berbagai fakta serta ciri - ciri yang melekat pada objek maupun subjek penelitian dengan tingkat ketelitian dan ketepatan yang tinggi. Penelitian ini menjadikan Embarkasi Pondok Gede Jakarta sebagai fokus utama yang diteliti. Sedangkan Objeknya penelitian ini adalah mengenai efektivitas sistem *Biometric* dalam percepatan pelayanan keimigrasian dokumen jamaah tahun 2018. Sumber datanya terdiri dari data primer dan data sekunder, di mana data primer jenis data pokok yang dikumpulkan secara langsung dari para responden, biasanya dalam bentuk hasil wawancara yang direkam melalui catatan tertulis maupun rekaman audio, sedangkan data sekunder merujuk pada informasi yang didapatkan dari berbagai sumber tertulis, seperti buku, jurnal, dan literatur lain yang memiliki keterkaitan topik penelitian dengan sistem *Biometric* dan dokumentasi haji.¹¹

Ketiga studi yang telah dipaparkan sebelumnya memiliki perbedaan yang cukup jelas apabila dibandingkan dengan penelitian yang sedang penulis lakukan. Berikut penjelasannya:

1. Perbedaan: Skripsi penulis membahas mengenai *analisis pelayanan jamaah haji disabilitas lansia melalui aplikasi Saudi visa Biometric*. Sedangkan penelitian yang dibuat oleh Zahrotun Munawaroh membahas mengenai *efektivitas sistem informasi dan komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT) dalam menyelenggarakan ibadah haji*. Perbedaan spesifiknya penulis menggunakan *sistem biometrik*, sedangkan Zahrotun Munawaroh *sistem informasi dan komputerisasi*.
2. Perbedaan: Skripsi penulis membahas mengenai *analisis pelayanan jamaah haji disabilitas lansia* sedangkan penelitian yang dibuat Rezi Saputra mengenai *manajemen ibadah haji bagi disabilitas*.

¹¹ Darmawati, N. *Efektivitas Sistem Biometrik Dalam Percepatan Pelayanan Keimigrasian Dokumen Jemaah Haji Di Embarkasi Pondok Gede Jakarta Tahun 2018*

3. Perbedaan: Skripsi penulis membahas mengenai *pelayanan jamaah haji disabilitas lansia* sedangkan penelitian Nia Darmawati *pelayanan keimigrasian dokumen jamaah*.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu pendekatan ilmiah yang dilakukan secara terstruktur untuk memperoleh, mengolah, serta menafsirkan data guna memberikan jawaban atas pertanyaan dalam penelitian. Merupakan kerangka kerja yang memandu proses penelitian dari awal hingga akhir, memastikan bahwa penelitian dilakukan secara terstruktur, logis, dan dapat dipertanggung jawabkan.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiono (2007) dalam buku Imam Gunawan terdapat tiga tahapan utama dalam penelitian kualitatif, yaitu pertama tahapan deskripsi atau orientasi pada tahap ini, penelitian berfokus pada pengumpulan data dan informasi secara mendalam tentang fakta yang telah diteliti. Kedua tahap reduksi, setelah pengumpulan data, peneliti mulai memilih dan menyederhanakan data yang telah diperoleh. Ketiga tahap seleksi, peneliti memilih data yang paling signifikan dan relevan untuk dianalisis secara mendalam. Hasil dari analisis itu kemudian akan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menjadi kesimpulan yang berarti.¹²

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer merujuk pada informasi yang disampaikan secara langsung kepada pihak yang melakukan pengumpulan data, sementara sumber sekunder merupakan data yang didapat dari hasil pengumpulan informasi yang sudah ada sebelumnya, biasanya berasal dari dokumentasi atau referensi yang relevan.

Sumber data yang digunakan dalam studi penelitian ini adalah:

- a. Sumber data primer dalam penelitian diperoleh langsung dari sumber utama yang terlibat yaitu, peneliti mengambil data secara langsung dari

¹² Imam, G. (2014). Metode Penelitian Kualitatif, Bumi Aksara, Surabaya.

pihak petugas PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Semarang, dan Jama'ah yang menggunakan aplikasi Saudi Visa *Biometric*.

- b. Sumber data sekunder dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan sumber data tambahan seperti dokumen, literature, buku, jurnal, atau laporan yang sudah ada yang dapat di pertanggung jawabkan untuk melakukan wawancara atau observasi.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah kantor PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Semarang. Sedangkan objeknya penelitian ini adalah mengenai analisis pelayanan jamaah haji disabilitas lansia melalui aplikasi Saudi Visa *Biometric* di Kementerian Agama Kabupaten Semarang tahun 2024.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara, yang dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *interview*, merupakan bentuk komunikasi antara dua pihak atau lebih, yaitu antara pewawancara dan narasumber. Teknik ini digunakan sebagai salah satu metode pengambilan data, dimana (penulis) mengajukan serangkaian pertanyaan kepada informan (narasumber) untuk mengumpulkan data yang relevan untuk penelitian.

Penulis menjalin komunikasi secara langsung atau online dengan beberapa narasumber melalui wawancara. Mengajukan pertanyaan dan menerima tanggapan mengenai informasi yang diberikan. Berkaitan dengan penelitian ini penulis melakukan wawancara ini untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan jamaah haji disabilitas lansia melalui aplikasi Saudi Visa *Biometric* di Kementerian Agama Kabupaten Semarang tahun 2024.

Penulis melakukan wawancara ditunjukan kepada Kepala atau kasi PLHUT dan Staf PHU di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Disabilitas lansia di Kementerian Agama Kabupaten Semarang tahun 2024.

b. Dokumentasi

Pengumpulan data secara dokumentasi berarti proses yang dilaksanakan secara menelusuri informasi mengenai suatu hal atau

variable melalui berbagai bentuk dokumen, seperti transkrip cacatan, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sejenisnya (Arikunto, 2010: 274). Dokumentasi berfungsi sebagai sumber data pelengkap yang bertujuan untuk memperkuat data primer, dengan merujuk pada dokumen dan laporan yang memiliki reverensi terhadap isu atau topik yang sedang dikaji dalam penelitian.

Menurut Rukkajat (2018: 26), teknik pengumpulan data melalui dokumentasi dimanfaatkan untuk menelusuri berbagai sumber informasi yang bersifat tertulis. Metode ini digunakan untuk menggali kejadian, objek, serta aktivitas tertentu yang mampu memberi pemahaman yang lebih mendalam bagi peneliti terhadap isu atau persoalan yang sedang dikaji.

Melalui dokumentasi, peneliti dapat menemukan perbedaan atau ketidaksesuaian antara hasil wawancara dan observasi dengan informasi yang ada dalam dokumen. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian yaitu dokumen yang peneliti dapat dari Kementerian Agama Kabupaten Semarang kemudian dari Aplikasi Saudi Visa Biometric, sebagaimana dokumen yang diperoleh ini sangat berkaitan dengan penelitian.

c. Observasi

Observasi non – partisipan adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mengamati perilaku atau fenomena tanpa terlibat secara langsung kedalam situasi yang diamati. Dalam pendekatan ini, peneliti bertindak sebagai pengamat independen yang mencatat dan menganalisis perilaku tanpa mempengaruhi lingkungan atau subjek yang diteliti.¹³ Observasi ini sering digunakan dalam penelitian sosial dan psikologi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang perilaku individu atau kelompok dalam konteks alami.¹⁴

Observasi ialah tahapan dalam pengumpulan data atau sering dikatakan turun langsung kelapangan yang bermaksud melihat dan mengumpulkan beberapa data faktual yang bersumber dari lapangan. (Menurut sugiyono 2018:229). Observasi merupakan proses pencatatan

¹³ Ni'matuzahroh, Susanti Prasetyaningrum. 2018. Observasi: Teori dan Aplikasi Dalam Psikologi. Malang: UMM Press.

¹⁴ Ni'matuzahroh, Susanti Prasetyaningrum. 2018. Observasi: Teori dan Aplikasi Dalam Psikologi. Malang: UMM Press.

pola perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu – individu yang diteliti.¹⁵

Observasi dilakukan dalam penelitian ini dengan melakukan kunjungan langsung datang ke tempat penelitian. Observasi terhadap implementasinya juga berkontribusi sebagai dasar dan tahap awal pada penelitian, sebagaimana juga teknik paling sering dipakai, seperti observasi partisipan, rancangan penelitian inovatif.¹⁶

5. Teknis analisis data

Analisis data merupakan kegiatan mencari dan menyusun secara sistematis yang didapat dari hasil observasi ataupun wawancara. Menurut Sugiyono dan Lestari (2021:559) menjelaskan analisis data merupakan kegiatan menganalisis data kualitatif dengan menyediakan data seperti catatan lapangan, transkrip, dan pandangan peneliti sendiri.¹⁷

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup proses pengumpulan informasi dari hasil wawancara, observasi lapangan, serta berbagai sumber kepustakaan. Seluruh data yang telah diperoleh kemudian diolah dengan pendekatan deskriptif analisis, yakni dengan menyajikan data secara sistematis, menganalisisnya secara mendalam, dan menguraikannya secara menyeluruh agar dapat menggambarkan keterkaitannya dengan permasalahan yang diteliti secara jelas yaitu sesuai dengan judul skripsi *“Analisis pelayanan jama’ah haji disabilitas lansia melalui Aplikasi Saudi Visa Biometric di Kementerian Agama Kabupaten Semarang tahun 2024”*.

G. Sistematik Penulisan Skripsi

Sistematik penulisan skripsi adalah kerangka atau urutan penyusunan skripsi dari bagian awal hingga akhir. Sistematik ini memberikan panduan yang terstruktur agar skripsi tersusun secara sistematis, dan mudah dipahami. Sistematik penulisan skripsi memegang peranan yang sangat penting, sebab berfungsi untuk menguraikan pokok – pokok inti dari setiap bab yang saling terhubung dan disusun secara

¹⁵ Sugiyono, P. D. "Metode Penelitian Pendidikan, (Jakarta: 2010), h 171

¹⁶ Hasanah, H. (2017). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). At-Taqaddum, 8(1), 21.

¹⁷ Sugiono, Metode Penelitian Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta , 2008), h. 225

berkesinambungan. Setiap bagian dirancang agar membentuk satu kesatuan yang runtut dan mendukung alur pemikiran dalam keseluruhan penelitian.

Tujuan dari langkah ini adalah untuk menghindari kesalahan dalam proses penyusunan, serta memudahkan penulis dalam menulis skripsi. Oleh karena itu, penulis membagi skripsi ini kedalam lima bab utama. Masing – masing bab memiliki ciri khas dan fokus pembahasan yang berbeda, namun tetap saling terhubung serta saling melengkapi satu sama lain, dengan rincian sebagai berikut:

Pada bagian awal skripsi memuat sejumlah elemen penting seperti halaman judul, lembar persetujuan dari pembimbing, halaman pengesahan, surat pernyataan keaslian karya, kata pengantar, halaman persembahan, motto hidup, abstrak, serta daftar isi.

1. BAB I : Bab ini berperan sebagai pendahuluan yang menjelaskan dasar – dasat penulisan skripsi, serta menjadi pengantar menuju pembahasan yang lebih mendalam pada bab – bab berikutnya. Dalam bab ini berisi pendahuluan yang akan menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, dan sistematik penulisan skripsi.
2. BAB II : Merupakan landasan teori disajikan dalam bab ini mengulas secara mendalam untuk mendukung penelitian. Adapun sub bab yang dibahas adalah efektivitas aplikasi Saudi visa biometric, pelayanan disabilitas lansia pada jamaah haji. Bab ini juga mencakup kajian dari literatur sebelumnya yang relevan dengan penelitian penulis.
3. BAB III : Bagian ini menjelaskan secara rinci pendekatan penelitian yang diterapkan, meliputi jenis penelitian yang digunakan, strategi dalam mengumpulkan data, teknis analisis yang diterapkan, serta uraian menyeluruh mengenai data dan sampel yang terlibat dalam penelitian. Metode penelitian ini dirancang untuk menilai Efektivitas Aplikasi Saudi Visa Biometric bagi Jamaah Haji disabilitas lansia di Kementerian Agama Kabupaten Semarang.
4. BAB IV : Bab ini menyajikan dan pengumpulan data yang ditemukan selama melakukan penelitian lapangan berupa wawancara, observasi, dokumentasi. Hasil data dianalisis untuk mengevaluasi Efektivitas Aplikasi Saudi Visa Biometric bagi jamaah haji disabilitas lansia di Kementerian Agama Kabupaten Semarang.
5. BAB V : Bagaian ini menjadi penutup dari keseluruhan proses penulisan maupun pelaksanaan penelitian, yang disusun berdasarkan rangkaian

pembahasan pada bab - bab sebelumnya. Di dalamnya termuat simpulan dari hasil penelitian serta disertai dengan saran dan masukan yang sesuai dan relevan terhadap objek penelitian.

BAB II

KAJIAN TEORI

PENGERTIAN PELAYANAN, HAJI DISABILITAS LANSIA, DAN VISA BIOMETRIC

A. Konsep Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah pelayanan merujuk pada suatu tindakan atau metode dalam memberikan bantuan, jasa, maupun fasilitas yang bertujuan untuk mempermudah untuk melakukan transaksi barang atau jasa. Pelayanan adalah proses ini mencerminkan keterlibatan berbagai pihak dalam interaksi yang dinamis, yakni antara penyedia layanan dan konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Menurut Tjiptono (2016), pelayanan yang baik sangat bergantung pada kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan dapat dinilai melalui sejumlah dimensi, seperti kemampuan dalam memberikan layanan yang konsisten dan tepat (Keandalan), kesiapan untuk merespon kebutuhan pelanggan (daya tanggap), adanya jaminan kepastian dan rasa aman (jaminan), perhatian secara individual kepada konsumen (empati), serta keberadaan sarana fisik yang mendukung pelayanan (bukti fisik). Dalam konteks ini, pelayanan yang optimal akan berdampak positif pada level kepuasan konsumen, yang pada gilirannya akan memperkuat loyalitas konsumen terhadap suatu merk atau perusahaan¹⁸.

Pelayanan dapat dipahami sebagai segala bentuk aktivitas yang memberikan manfaat dalam suatu kesatuan sistem, serta bertujuan untuk menawarkan kepuasan, meskipun wujud akhirnya bukan berupa produk fisik yang nyata (Sinambela, 2006: 4-5). Sementara itu, menurut Giroonroos dikutip Hartono (2008 : 7), pelayanan merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan yang bersifat tidak berwujud, yang timbul dari interaksi langsung antara pelanggan dan pihak penyedia layanan baik melalui tenaga kerja maupun

¹⁸ Tjiptono, F. (2016). Pemasaran Jasa. Andi Offset.

saranan lain yang disediakan oleh perusahaan dengan tujuan utama untuk menjadi kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan konsumen.¹⁹

Menurut Kasmir (2006), terdapat sejumlah karakteristik dari pelayanan yang berkualitas, baik bagi instansi atau perusahaan penyelenggara maupun bagi pegawai atau petugas yang memiliki tanggung jawab dalam melayani para calon jamaah haji, sebagai berikut.²⁰

1. Bertanggung jawab kepada jamaah harus dijalankan secara menyeluruh, melalui dari proses awal hingga seluruh rangkaian kegiatan berakhir. Dalam pelaksanaan pelayanan, penting untuk memberikan pendampingan dan bantuan sejak dimulainya aktivitas hingga tahap akhir. Dengan pendekatan pelayanan utuh tersebut, jamaah akan merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan, serta menilai bahwa penyelenggara telah menjalankan tanggung jawabnya dengan baik.
2. Memiliki kemampuan dalam menyampaikan informasi secara jelas dengan penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti agar pesan dapat diterima dengan jelas oleh orang yang menerima. Dapat berbicara kepada jamaah atau dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami.
3. Menguasai wawasan serta keterampilan secara memadai dan berkualitas. Memiliki kemampuan untuk menghadapi masalah jamaah dalam bekerja, kemampuan dan pengetahuan bisa membantu mempercepat proses waktu bekerja
4. Berusaha dilakukan untuk mengerti dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan para jamaah, disertai dengan ketelitian dalam memberikan layanan guna memastikan bahwa apa yang diharapkan oleh jamaah dapat terpenuhi secara optimal.
5. Memiliki kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya diri dari calon jamaah haji. Rasa kepercayaan diri sangat penting bagi lembaga, karena dengan adanya keyakinan tersebut, jamaah akan merasa lebih nyaman dan yakin terhadap kualitas pelayanan yang disediakan.

¹⁹ Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara, Jakarta.

²⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), h.223

Menurut Zeithaml, dalam memberikan layanan yang berkualitas, terdapat lima aspek utama yang harus dijadikan landasan, yaitu *tangible* (wujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati). Sementara itu, pelayanan yang baik mampu menciptakan kepuasan bagi jamaah haji ditandai dengan beberapa karakteristik penting, antara lain keberadaan tenaga kerja yang profesional, ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai, komitmen terhadap tanggung jawab penuh terhadap jamaah mulai dari awal hingga akhir, ketepatan dalam memberikan pelayanan, kemampuan menyampaikan informasi secara jelas, serta kesanggupan membangun kepercayaan dari jamaah, (Hardiyansyah, 2011:46).²¹

Di Indonesia, perhatian terhadap kualitas pelayanan semakin meningkat, terutama disektor jasa. Handoko dan Wuryanta (2020) menunjukkan bahwa meningkatkan mutu pelayanan diyakini mampu memberikan dampak yang besar terhadap tingkat kepuasan konsumen di berbagai sektor industri. Faktor - faktor seperti pelatihan karyawan, sistem manajemen yang baik, dan budaya perusahaan yang mendukung pelayanan menjadi fungsi kunci dalam menciptakan pelayan positif bagi kepuasan pelanggan²². Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Prasetyo (2020), bahwa perusahaan yang fokus dalam peningkatan kualitas pelayanan dapat mengalami peningkatan kerja yang signifikan. Dengan demikian, sangat diperlukan bagi setiap perusahaan untuk secara berkelanjutan meninjau dan menyempurnakan layanan yang disediakan guna memastikan bahwa kebutuhan serta harapan konsumen dapat terpenuhi secara optimal dan efisien.²³

Menurut Kotler dalam Laksana (2018:85), pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang umumnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu barang.

²¹ Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gaya Media

²² Handoko, D. M., & Wuryanta, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Sektor Jasa. Jurnal Manajemen, 8(1), 45-60.

²³ Rahayu, S., & Prasetyo, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan XYZ. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 8(2), 115-124.

Secara umum, layanan dapat diberikan oleh siapa saja dan terbagi menjadi tiga jenis utama sebagai berikut:

a. Pelayanan dengan Lisan

1. Memahami dengan baik permasalahan yang termasuk dalam lingkup tugasnya, dia menangani berbagai masalah.
2. Memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi secara runtut, padat, dan mudah dipahami, sehingga memberikan kepuasan bagi pihak yang membutuhkan informasi tersebut.
3. Berperilaku sopan dan ramah.
4. Meski situasi sedang sepi, tidak bercakap – cakap atau bercanda dengan rekan kerja, karena hal ini bisa menunjukkan kesan kurang disiplin dan lalai dalam tugas, serta membuat tamu atau pelanggan enggan bertanya dikarenakan takut merasa mengganggu.
5. Mampu memberikan penjelasan yang jelas mengenai apapun yang diperlukan, sehingga memuaskan bagi mereka yang membutuhkan informasi.

b. Pelayanan melalui tulisan

Secara umum, layanan tertulis sangat efektif, terutama untuk layanan jarak jauh yang disebabkan biaya. Untuk memastikan kepuasan penerima layanan tertulis, faktor kecepatan perlu diperhatikan, baik dalam aspek penanganan personal maupun dalam tahapan penyelesaiannya, seperti proses pengetikan, penandatanganan, hingga pengiriman dokumen kepada pihak yang bersangkutan, semuanya harus dilaksanakan secara sistematis dan tertata.

c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Fokus utama dari para pihak yang berkepentingan terletak pada pelayanan yang nyata, baik dalam bentuk tindakan maupun hasil yang dapat dirasakan, bukan hanya sekedar pernyataan lisan atau janji tanpa bukti. Dalam menilai mutu dari suatu pekerjaan, terdapat tiga elemen penting yang harus menjadi perhatian²⁴ yaitu :

²⁴ Ananda, A., & Pradini, G. (2022). Peran food & beverage service dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di McDonald's Jatipadang. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(03), 263-277.

1. Kesungguhan dalam bekerja dengan niat yang tulus, yaitu ikhlas karena Allah.
2. Keahlian khusus dalam menangani tugas. Oleh karena itu, pekerja harus memiliki keterampilan yang di persyaratkan atau mendapat pendidikan atau latihan yang sesuai agar bisa berkembang.
3. Disiplin dalam waktu, prosedur, dan metode yang telah ditentukan dan diterapkan.

B. Haji Disabilitas Lansia

1. Haji

Menunaikan ibadah haji merupakan suatu tanggung jawab yang mesti dipenuhi seluruh umat Muslim yang memiliki kemampuan, baik secara fisik, mental, maupun finansial. Proses pelaksanaan haji melibatkan serangkaian ritual yang telah ditetapkan, mulai dari niat hingga pelaksanaan berbagai rukun haji. Individu yang memiliki tekad dan usaha melaksanakan ibadah haji (*istitha'ah*) digolongkan sebagai hamba yang taat, karena telah menjalankan perintah Allah sebagai bentuk kepatuhan terhadap perintahnya²⁵

Haji tidak hanya merupakan perjalanan spiritual individu, tetapi juga merupakan pengalaman kolektif bagi umat Muslim dari berbagai belahan dunia. Menurut Zainudin (2021), haji sebagai pertemuan antara umat Muslim dapat memperkuat solidaritas dan persatuan. Melalui interaksi di antara jamaah, nilai - nilai kebersamaan dan toleransi dapat ditanamkan, yang selanjutnya berkontribusi pada penguatan identitas keislaman di tingkat global.²⁶

Teknologi juga memainkan peran penting dalam pelaksanaan ibadah haji. Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, berbagai aplikasi dan sistem telah dikembangkan untuk mendukung jamaah dalam proses persiapan dan pelaksanaan haji. Penggunaan aplikasi digital dapat meningkatkan efisien dalam pengelolaan informasi, mulai dari pengajuan visa hingga navigasi selama di Tanah Suci. Namun, tantangan dalam adopsi teknologi oleh jamaah, terutama yang berusia lansia. Teknologi digital saat ini

²⁵ Affandi, Y. (2021). Haji Bagi Generasi Milenial-Paradigma Tafsir Tematik.Semarang: Fatawa Publishing.

²⁶ Zainuddin, A. (2021). "Haji sebagai Sarana Solidaritas Umat Muslim." Jurnal Sosial dan Budaya, 15(2), 123-135.

sangat mempengaruhi dalam ibadah haji, salah satunya aplikasi Saudi visa *Biometric* yang dapat membuat visa secara elektronik dengan menggunakan ciri fisik seseorang.²⁷

2. Haji Lansia

Dalam KBBI santun diartikan sebagai perilaku yang menunjukkan kebaikan hati, baik dalam perkataan maupun tindakan sehari-hari. Sementara itu, *World Health Organization* (WHO) menetapkan seseorang digolongkan sebagai lanjut usia (lansia) ketika mencapai usia 60 tahun atau lebih. Kelompok ini dianggap telah memasuki fase akhir kehidupan dan seringkali memerlukan bantuan, baik secara sosial maupun finansial. Proses menjadi tua bukanlah suatu penyakit. Sebaliknya, ini adalah perubahan bertahap yang terjadi seiring waktu, mengakibatkan penurunan kemampuan tubuh untuk merespons berbagai faktor, baik yang berasal dari dalam maupun lingkungan sekitar.²⁸

Menurut Paende, seseorang dianggap lanjut usia ketika menginjak umur 60 tahun atau lebih. Secara garis besar, lansia merupakan bagian dari populasi manusia yang telah mencapai penghujung perjalanan hidupnya. Selain itu, mereka lazimnya digolongkan sebagai kelompok yang tengah mengalami proses menjadi tua.²⁹

Dengan mempertimbangkan penjelasan diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa jamaah haji lansia merujuk pada individu beragam Islam yang sudah mendaftar untuk melaksanakan ibadah haji mengikuti aturan yang berlaku, dengan usia paling rendah 65 tahun. Kesimpulan ini selaras dengan UU No. 8 Tahun 2019, yang menegaskan bahwa jamaah haji lansia adalah mereka yang berumur lebih dari 65 tahun.³⁰

Penjelasan Constantindes dan Nugroho, penuaan adalah fase yang pasti dialami setiap orang dalam hidupnya. Proses penuaan ini berlangsung terus-menerus, bukan cuma waktu sudah berumur, tapi justru sejak kita dilahirkan.

²⁷ Sari, D. (2023). "Peran Teknologi dalam Pelaksanaan Haji." *Journal of Information Technology*, 12(3), 75-88.

²⁸ Rahmayani dan Sazali Hasan Siregar, 'Haji Ramah Lansia Antara Kenyataan dan Tantangan Istitha'ah Kesehatan', *As-Syirkah: Islamic Economics & Financial Journal*, 1.1 (2022), 39-56

²⁹ Elvin Paende, 'Pelayanan Terhadap Jemaat Lanjut Usia Sebagai Pengembangan Pelayanan Kategorial', *Missio Ecclesiae*, 8.2 (2020), 93-115. <https://doi.org/10.52157/me.v8i2.99>.

³⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

Intinya, penuaan itu wajar terjadi, menandakan seseorang sudah melewati masa anak - anak, remaja atau dewasa, sampai akhirnya menjadi tua.³¹

Seiring bertambahnya umur, tubuh manusia mengalami proses penuaan yang bertahap. Menurut teori Autoimun, ini adalah proses alami yang ditandai dengan menurunnya fungsi sel, jaringan, dan organ tubuh secara perlahan. Akibatnya, kita melihat perubahan seperti sistem kekebalan tubuh yang melemah, kemampuan sel untuk memperbaiki diri yang berkurang, dan peningkatan risiko terkena penyakit degenerative serta autoimun. Penuaan ini dipengaruhi oleh faktor keturunan, lingkungan sekitar, pilihan gaya hidup kita, serta mekanisme biologis dalam tubuh seperti stress oksidatif, telomere yang memendek, dan masalah pada sistem kekebalan tubuh.³²

Lanjut usia merupakan sebutan bagi seseorang yang telah memasuki usia 60 tahun atau lebih, sebagaimana tertulis dalam Undang – Undang No 13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan lansia di Indonesia. Kelompok usia ini umumnya mengalami perubahan fisik dan psikososial yang dapat mempengaruhi kemampuan mereka menjalankan ibadah haji.³³ Sejalan dengan bertambahnya usia, kinerja organ – organ dalam tubuh mengalami penurunan secara bertahap seperti sistem kardiovaskular, pernafasan, dan muskuloskeletal yang berdampak pada kurangnya daya tahan fisik. Lansia juga cenderung memiliki resiko gangguan kesehatan, seperti tekanan darah tinggi, diabetes melitus, serta gangguan pada fungsi jantung yang dapat memperberat kondisi selama pelaksanaan ibadah haji yang mengeluarkan stamina tinggi dalam cuaca panas dan kerumunan padat.³⁴ Selain itu, faktor psikologis seperti kecemasan dan stres juga sering dialami oleh lansia karena perubahan lingkungan dan beban perjalanan yang berat.

³¹ Haikal Alpin, 'Hubungan Fungsi Gerak Sendi Dengan Tingkat Kemandirian Lansia Di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa', Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada, 4.1 (2020), 43–49. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v4i1.84>.

³² Kristianningrum Dian Sofiana, Fisiologi Penuaan, 2020.

³³ Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Profil Kesehatan Lansia di Indonesia*. Jakarta: Kemenkes RI.

³⁴ Setiati, S., & Alwi, I. (2014). *Buku Ajar Ilmu Penyakit Dalam*. Jakarta: Interna Publishing.

Faktor sosial yang mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan jamaah haji lansia selama menunaikan ibadah haji dapat dibagi menjadi beberapa kategori:

1. Dukungan sosial:
 - a. Dukungan dari keluarga dan teman dapat membantu jamaah lansia merasa lebih aman dan nyaman selama perjalanan. Dukungan tersebut berjenis emosional, praktis, dan finansial.
 - b. Dukungan sesama jamaah sangat membantu dan mendukung selama perjalanan. Hal ini dapat mengatasi rasa lelah, frustrasi, dan kesepian.
 - c. Bantuan dari petugas pembimbing haji sangat berperan dalam memudahkan jamaah lansia untuk memahami serta melaksanakan rangkaian ibadah haji dengan tepat dan sesuai tuntunan. Mereka juga membantu mengatasi masalah kesehatan dan logistik.
2. Integrasi sosial, agar diterima dan dihormati, jamaah lanjut usia berkeinginan untuk merasa diakui dan dihargai oleh komunitas Muslim. Dengan merasa disambut dan dihormati, mereka dapat merasakan kebahagiaan dan kepuasan yang lebih tinggi sepanjang perjalanan. Kesempatan untuk berpartisipasi dalam aktivitas sosial: jamaah lansia mengikuti dalam kegiatan sosial bersama jamaah lain. Hal ini berpotensi membantu mereka merasa lebih terkait dengan komunitas Muslim dan tidak merasa terisolasi.
3. Ketersediaan layanan sosial, jamaah lanjut usia memerlukan dukungan layanan sosial yang memadai. Dalam kesehatan, perawatan kualitas tinggi mencakup akses darurat, ambulans, dan pengobatan. Bantuan pelayanan penerjemah bagi mereka yang tidak menguasai bahasa Arab, demi pemahaman ritual haji dan berkomunikasi dengan pemandu haji dan jamaah haji lainnya. Layanan transportasi jamaah lansia mungkin memerlukan bantuan asistensi perorangan mungkin dibutuhkan, seperti kursi roda atau kendaraan khusus, guna untuk melancarkan mobilitas antar lokasi

Bebagai inisiatif telah dikerjakan oleh pemerintah Indonesia guna menanggulangi hambatan dalam merealisasikan pelaksanaan haji yang inklusif bagi lansia, antara lain:

1. Meningkatkan kemampuan dan infrastruktur guna menyediakan akomodasi dan sarana transportasi yang memenuhi kebutuhan lansia, serta mengoptimalkan fasilitas kesehatan di Arab Saudi.
2. Mengoptimalkan layanan kesehatan meningkatkan tenaga medis dan pramedis yang memiliki keahlian khusus dalam menangani lansia, serta menjamin tersedianya obat – obatan dan perlengkapan medis yang mencukupi dan sesuai kebutuhan.
3. Memperluas pendampingan dan bimbingan meliputi asisten khusus lansia, manasik haji adaptif, dan layanan penerjemah bahasa Arab.
4. Mengoptimalkan kerja sama dan aturan yang melibatkan peningkatan kolaborasi antar lembaga terkait, penguatan regulasi mengenai haji yang ramah bagi lansia, dan pembakuan standar pelayanan.
5. Mengoptimalkan peran keluarga dalam haji lansia, edukasi keluarga mengenai kebutuhan jamaah lansia saat berhaji, motivasi persiapan yang matang, dan kuatnya koordinasi antara anggota keluarga dengan petugas haji.

3. Haji Disabilitas

Allah menciptakan manusia secara berpasangan, sebagaimana Dia menciptakan siang dan malam, kebaikan dan keburukan, kiri dan kanan, serta bumi dan langit. Di antara seluruh ciptaan-Nya, manusia dianugerahi bentuk dan kondisi yang paling sempurna.³⁵ kesempurnaan dalam penciptaan manusia bukan berarti bahwa setiap individu terlahir tanpa kekurangan. Bagaimana dengan mereka yang memiliki keterbatasan fisik. Ada orang – orang yang terlahir tanpa anggota tubuh, tidak mampu mendengar, tidak dapat melihat, dan memiliki kondisi serupa lainnya. Individu dengan kondisi seperti itu dikenal sebagai penyandang disabilitas. Isitilah seperti penyandang cacat, difabel, atau disabilitas digunakan untuk merujuk pada seseorang yang memahami keterbatasan, baik secara fisik maupun non fisik, jika dibandingkan dengan orang yang dianggap normal secara umum.³⁶ Penyandang cacat terdiri dari dua unsur kata, yakni “penyandang” dan “cacat”. Kamus besar Bahasa Indonesia mencatat bahwa, kata penyandang berasal dari kata sandang yang diartikan

³⁵ Inas Hayati, *Penyandang Disabilitas dalam Pandangan Al-Quran*, (Skripsi: Aceh, UIN Ar-Raniry, 2019)

³⁶ Nurkhalis Setiawan, *Pribumisasi Al-Quran*, (Yogyakarta: Kaukaba, 2012), h.75.

sebagai seseorang yang mengalami atau mananggung penderitaan. Sementara itu cacat merujuk pada suatu kondisi yang mengindikasikan adanya kekurangan, mutu yang tidak sempurna, atau nilai yang lebih rendah dari keadaan normal.

Istilah difabel berasal dari bahasa Inggris yaitu *Difable (Different Ability)* menggambarkan individu dengan kemampuan yang terbatas. Istilah ini bersifat inklusif karena mencakup seluruh ragam perbedaan kemampuan, serta menekankan pada potensi yang dimiliki seseorang. Penggunaan difabel bertujuan untuk menghilangkan stigma negatif dan perlakuan diskriminatif yang kerap dialami oleh penyandang disabilitas.³⁷ Sementara itu, disabilitas fisik merujuk pada individu yang memiliki hambatan dalam fungsi tubuh seperti; keterbatasan dalam gerak, penglihatan, pendengaran, maupun kemampuan berbicara. Istilah ini biasanya digunakan dalam konteks klasifikasi dan merupakan salah satu bentuk khusus dari kategori difabel yang berfokus pada gangguan fisik atau motorik secara spesifik³⁸ seseorang yang memiliki keterbatasan pada gangguan fisik atau mental dapat berdampak pada kemampuan mereka dalam menjalankan aktivitas yang biasa dilakukan sehari – hari, serta mengalami hambatan dalam berpartisipasi secara penuh.

Ada beberapa jenis disabilitas, diantaranya yaitu; disabilitas fisik merupakan cacat yang menyebabkan fungsi fisik (penglihatan seseorang, cara berbicara seseorang, dan kurangnya pendengaran), disabilitas mental merupakan kecacatan yang menyebabkan perbedaan mental dan perilaku seseorang sehingga kesulitan pada saat berinteraksi dengan orang lain. (cacat bawaan lahir, dan masalah pada kesehatan seseorang) disabilitas sensorik merupakan kecacatan yang menyebabkan salah satu dari lima fungsi sensorik, seperti halnya; tuna rungu (hambatan pendengaran), tuna wicara (hambatan bicara), tuna netra (hambatan penglihatan). Tidak semua calon jamaah, peserta haji dan umrah dalam kondisi fisik yang sehat, terdapat beberapa jamaah yang

³⁷ Umam, M. M., & Arifin, R. (2019). Aksesabilitas Kaum Difabel Dalam Perlindungan Hukumnya Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia. *Pena Justisia: Media Komunikasi Dan Kajian Hukum*, 18(1).

³⁸ Agustina, E., & Valentina, T. D. (2023). Penerimaan diri penyandang disabilitas. *Psychopreneur Journal*, 7(1), 29-45.

memiliki keterbatasan fisik dalam melaksanakan berbagai aktivitas ibadah haji dan umrah dinamakan sebagai jamaah disabilitas.³⁹

Disability adalah kekurangan dalam kemampuan untuk melakukan produktivitas multifungsi, kondisi ini bisa disebabkan oleh kelemahan yang sudah ada sejak lahir atau kehilangan fungsi tubuh akibat cedera maupun gangguan kesehatan yang dialami. Orang dengan disabilitas merupakan individu yang kapasitasnya tidak serupa dengan mayoritas orang lainnya. Perbedaan ini bisa muncul secara alami sejak lahir ataupun disebabkan oleh kejadian tertentu yang bersifat tidak disengaja.

Definisi penyandang cacat menurut Undang – Undang RI Nomor 4 Tahun 1997 tentang penyandang cacat menjelaskan bahwa penyandang cacat adalah setiap orang mempunyai⁴⁰ kelainan fisik maupun mental dapat menjadi hambatan yang signifikan bagi seseorang dalam menjalankan aktivitas sehari – hari secara normal. Kondisi ini mencakup individu yang mengalami disabilitas fisik, disabilitas mental ataupun kombinasi dari keduanya.

Berikut merupakan ciri – ciri penyandang disabilitas :

- a. Penyandang cacat fisik yaitu mereka yang mengalami gangguan pada fungsi tubuh, baik berupa kelainan, kerusakan, maupun kehilangan anggota tubuh yang mempengaruhi aktivitas fisiknya. Semacam gangguan penglihatan, pendengaran, dan sulit bergerak dikarenakan kelainan anggota tubuh.
- b. Penyandang cacat mental yaitu seseorang yang mengalami kesulitan dalam aktivitas harian disebabkan gangguan mental, baik dari yang berasal dari kondisi bawaan, penyakit tertentu, maupun akibat dari trauma, sehingga membatasi kemampuan mereka untuk berfungsi secara optimal.
- c. Penyakit cacat fisik dan mental yaitu mereka yang mengalami gangguan secara bersama pada kondisi tubuh dan kejiwaannya, atau dikenal juga dengan istilah disabilitas ganda. Kondisi ini menyebabkan mereka menghadapi hambatan yang signifikan, sehingga tidak mampu

³⁹ Sirin, K., & Soleha, M. (2024). Strategi Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Jamaah Umrah Disabilitas Pada PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah Bekasi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 12(1).

⁴⁰ Mohamad Rofik, Difabel di Sekitarku: Hasil Lomba Mmenulis Tema Difabel di Sekitarku, (Surakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2006), h.46.

menjalankan aktivitas sehari – hari secara wajar sebagaimana yang dilakukan oleh orang normal pada umumnya. Semacam gangguan fungsi tubuh, penglihatan, pendengaran serta kemampuan berbicara dan memiliki kelainan mental ataupun tingkah laku.

Dalam Undang – undang No. 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas, mengkatagorikan bahwa penyandang disabilitas merupakan seseorang yang mengalami keterbatasan pada fisik, mental, intelektual, dan sensorik. Adapun korelasi dengan strategi pelayanan ibadah haji bagi jamaah disabilitas fisik yaitu sebagai berikut; pasal 2, 4, 5 (Ketentuan Umum, Ragam Penyandang Disabilitas, Hak Penyandang Disabilitas). Jamaah disabilitas harus mendapatkan pelayanan yang sama seperti jamaah lainnya tanpa hambatan administratif atau finansial yang berlebih.⁴¹

Pasal 14 (Hak keagamaan untuk penyandang disabilitas) jamaah disabilitas fisik berhak mendapat kemudahan dalam menjalankan kemudahan dalam menjalankan ibadah , termasuk dalam aksesibilitas dalam transpotasi, akomodasi, serta sarana dan prasarana di Tanah Suci. Pasal 19, 20, 21 (Hak pelayanan publik, Hak perlindungan dari bencana, Hak habilitas dan rehabilitas) Pelayanan Haji dan Umrah perlu menyediakan fasilitas ramah disabilitas seperti kendaraan kursi roda. Dalam memastikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, penyandang disabilitas dapat dikatagorikan sebagai berikut:

a. Disabilitas Fisik

Merupakan salah satu bentuk keterbatasan yang memepengaruhi kemampuan seseorang dalam melakukan aktivitas fisik sehari – hari. Kondisi tersebut bisa dari beberapa faktor, seperti kelainan bawaan, kecelakaan, penyakit kronis, atau gangguan pada sistem saraf dan otot.

b. Disabilitas Sensorik netra

Merupakan kondisi kehilangan penglihatan total, persial dan kondisi *low vision*. Penyandang diabilitas sensorik netra, tidak hanya mengalami hambatan dalam fisik, namun juga pendidikan.

⁴¹ Indonesia, R. (2016). Undang-undang No. 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas. *Jakarta: Sekretariat Negara*.

c. **Disabilitas Intelektual**

Menggambarkan mengenai kemampuan serta peran yang mampu dijalankan oleh seseorang. Disabilitas intelektual sendiri ditentukan melalui tiga aspek utama yaitu: adanya keterbatasan dalam kemampuan intelektual atau kognitif yang ditunjukkan dengan nilai *IQ* sekitar 70, ketidakmampuan dalam menjalankan fungsi adaptif, terutama dalam menjalani interaksi sosial dan menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitar, serta kondisi ini diketahui, terdeteksi, atau mulai terlihat sebelum individu tersebut mencapai 18 tahun.

d. **Disabilitas Mental**

Kesulitan dalam mengatur emosi pribadi maupun emosi sosial, gangguan pada kemampuan berfikir, serta lemahnya respons terhadap rangsangan merupakan ciri dari individu dengan disabilitas mental. Sementara itu, gangguan jiwa berat seperti *skizofrenia* termasuk dalam kategori serius karena gejalanya seperti halusinasi yang intens dan kecemasan berlebih berpotensi mendorong penderitanya melakukan tindakan agresif.

4. Disabilitas Lansia

Sebagai bagian dari pemerintahan yang memiliki fungsi pemberdayaan masyarakat khususnya pada Bidang Rehabilitasi sosial. Dinas sosial membekali beberapa penyandang disabilitas untuk dibimbing, dibina, dan dilatih secara focus agar menciptakan kesejahteraan yang meningkat, seperti meminimalkan pengangguran dan membangkitkan jiwa kewirausahaan pada penyandang disabilitas dengan beberapa program yang nantinya akan terus diberikan pemeriksaan rutin, pemberian makan bergizi, dan motivasi sekaligus diberikan kegiatan yang produktif.

Penyandang disabilitas masih sering mengalami diskriminasi dan dipandang rendah oleh masyarakat, hanya karena keterbatasan fisik yang mereka miliki dalam menjalankan pekerjaan atau aktivitas tertentu. Pada umumnya, mayoritas dari mereka memiliki asal – usul dari keluarga dengan kondisi ekonomi yang terbatas dan kerap berada dalam kondisi sosial yang tertinggal.

Dalam hal kesejahteraan, penyandang disabilitas masih belum sepenuhnya mendapat perhatian yang optimal dari pemerintah. Meskipun demikian, saat ini telah mulai bermunculan peraturan perundang – undangan serta kebijakan yang secara khusus mengatur dan melindungi hak – hak penyandang disabilitas, mulai dari usia dini hingga lanjut usia. Masih banyak dari penyandang disabilitas untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka, bekerja apa saja asalkan mendapatkan uang termasuk meminta - minta (mengemis).

Demi mengurangi beban biaya hidup, mereka memilih menetap di tempat – tempat seperti kolong jembatan, teras toko, dan lokasi serupa lainnya, meskipun harus mengesampingkan berbagai norma dan aspek sosial yang berlaku. Meskipun termasuk dalam katagori penyandang masalah kesejahteraan sosial, bukan berarti mereka tidak memiliki keluarga atau kemampuan untuk mempertahankan hidup secara mandiri. Berdasarkan Undang – Undang Nomer 11 tahun 2009, pasal 1 ayat 2 penyelenggara kesejahteraan sosial merupakan serangkaian upaya yang bersifat sistematis, terkoordinasi, dan berkesinambungan yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, serta partisipasi masyarakat. Kegiatan ini diwujudkan dalam bentuk layanan sosial yang bertujuan untuk menjamin terpenuhinya setiap dasar kebutuhan seorang warga negara, yang mencakup aspek rehabilitasi sosial, jaminan sosial, perlindungan sosial, serta pemberdayaan sosial.⁴².

Undang – Undang Nomer 19 tahun 2011 : Negara memiliki tanggung jawab untuk mengimplementasikan hak – hak yang tercantum dalam konvensi internasional melalui penyesuaian peraturan perundang – undangan, serta menghapuskan kebiasaan dan praktik diskriminatif yang bertujuan kepada penyandang disabilitas, termasuk perempuan dan anak – anak. Hal ini mencakup jaminan terhadap partisipan aktif penyandang disabilitas di berbagai bidang kehidupan seperti pendidikan, layanan kesehatan, ketenagakerjaan, politik, olahraga, seni budaya, hingga akses terhadap teknologi, informasi, dan komunikasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya penanganan yang lebih menyeluruh dan berkesinambungan dari pemerintah

⁴² Lestari, G. A. (2021). Pelaksanaan Undang–Undang Nomor 11 Tahun 2009 Pasal 9 tentang kesejahteraan sosial terhadap perlindungan hukum bagi lanjut usia.

pusat, pemerintah daerah, masyarakat, serta keluarga, agar penyandang disabilitas mampu berperan secara aktif dalam kehidupan sosial.⁴³

C. Pengertian Visa *Biometric*

1. Pengertian Visa

Menurut Siswosoediro (2008), Visa adalah surat izin yang memungkinkan individu untuk pergi ke negara lain, dengan berbagai jenis visa yang tersedia sesuai dengan tujuan perjalanan, seperti untuk berlibur, belajar, atau bekerja. Mengingat perbedaan ini, ada batas waktu yang ditetapkan untuk memohon guna memastikan bahwa mereka tidak menjadi imigran tanpa izin.

Menurut Henly & Mitra, visa adalah suatu alat yang menggambarkan interaksi antarnegara dan sering kali mencerminkan citra suatu negara di mata dunia. Dengan demikian, kebijakan tentang bebas visa di suatu negara dipengaruhi oleh posisinya dalam hubungan internasional. Fungsi dari visa adalah untuk menjaga tata kelola administrasi serta sebagai langkah keamanan yang penting bagi warga negara asing yang berusaha memasuki daerah negara tersebut.

2. Jenis Visa

Sesuai dengan ketentuan Undang - Undang No 6 tahun 2001 mengenai keimigrasian, Pasal 1 ayat 18, terdapat empat kategori Visa Republik Indonesia yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Visa Diplomatik

Visa Diplomatik merupakan jenis visa yang diberikan kepada orang asing yang memiliki paspor diplomatik. Jenis paspor ini bertujuan agar mereka dapat masuk ke wilayah Indonesia untuk menjalankan tugas-tugas diplomasi

⁴³ Sujamawardi, L. H. (2018). Analisis Yuridis Pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Dialogia Iuridica*, 9(2).

b. Visa Dinas

Visa Dinas dialokasikan bagi individu yang memiliki paspor dinas serta jenis paspor lainnya yang berencana untuk berkunjung ke Indonesia dalam rangka melaksanakan misi resmi non diplomatik dari pemerintah luar negeri atau badan internasional yang relevan.

c. Visa kunjungan

Visa Kunjungan dialokasikan bagi warga negara asing yang berniat datang ke Indonesia untuk beragam alasan seperti tugas pemerintah resmi, pendidikan, kegiatan sosial dan budaya, pariwisata, urusan bisnis, urusan keluarga, kegiatan jurnalistik atau sebagai tempat singgah sementara sebelum meneruskan perjalanan ke Negara lain.

d. Visa Tinggal Terbatas

Visa Tinggal Terbatas adalah ijin yang diberikan kepada orang asing yang berfungsi sebagai pemuka agama, profesional, pekerja, peneliti, pelajar, investor, orang tua, serta anggota keluarga. Ijin ini juga berlaku bagi mereka yang telah menikah dengan warga Negara Indonesia untuk tinggal di Indonesia dalam jangka waktu tertentu. Selain itu, visa ini tidak hanya ditujukan untuk turis, tetapi juga bagi orang asing yang bekerja dikapal, alat terapung, atau fasilitas yang beroperasi di perairan wilayah Indonesia, laut teritorial, landas kotingen, dan Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia.

Beraneka ragam tipe visa yang dilaporkan perlu disesuaikan dengan tujuan kunjungan warga asing. Visa memiliki berbagai katagori yang mencerminkan tujuan serta alasan kedatangan. Visa yang diperoleh saat seseorang tiba di perbatasan atau bandara negara tujuan dikenal sebagai (*Visa on Arrival*), sedangkan jenis visa lainnya diperoleh melalui proses pengajuan di kedutaan besar atau konsulat negara yang akan dikunjungi dan berada di negara asal pemohon. Pengunjung meninggalkan Negara asalnya untuk berkunjung ke Negara tujuan (*Visa pre Arrival*).⁴⁴Visa kunjungan beberapa kali masuk (*Multi Enter*), dan Visa kunjungan sekali masuk (*Single Entry*)

⁴⁴ Masa Pandemi Covid-, "PEMBUATAN VISA AMERIKA BAGI CREW KAPAL DI PT . AWEIDHIA CREW MANAGEMENT PADA PROGRAM STUDI DIPLOMA IV TATA LAKSANA," 2021.

3. **Permohonan Pembuatan Visa**

Permintaan untuk mendapatkan visa dapat diterima atau ditolak, tergantung pada kecukupan dokumen yang disertakan dan evaluasi wawancara yang dilakukan oleh petugas Kedutaan Negara Asing. Terdapat banyak data yang harus dipenuhi untuk mendapatkan izin kunjungan. Berikut beberapa syarat untuk pembuatan visa:

- a. Paspor asli atau dokumen perjalanan yang valid dan masih berlaku.
- b. Tiket perjalanan pulang - pergi atau satu arah, atau bukti lainnya yang menunjukkan untuk melakukan perjalanan ke negara yang bersangkutan.
- c. Pas foto pemohon harus sesuai dengan ukuran yang berlaku sesuai dengan kebijakan negara tujuan.
- d. Informasi mengenai jaminan keuangan yang mencukupi selama tinggal di negara yang dituju. Beberapa negara mungkin mengharuskan pemohonan menunjukkan rekening bank sebagai bukti kemampuan finansial.
- e. Keterangan dari sponsor atau perusahaan jika mengurus visa untuk kepentingan bisnis.
- f. Anak - anak yang belum mencapai batas usia dewasa yang ditetapkan oleh negara harus melampirkan akte kelahiran dan dokumen tambahan lainnya, serta didampingi oleh orang tua mereka.
- g. Melakukan pembayaran biaya sesuai dengan jenis visa yang diperlukan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Negara yang dituju.
- h. Setelah semua dokumen diperiksa dan disusun, dokumen akan dikirim.

4. **Pengertian *Biometric***

Biometric memiliki potensi lebih efektif dalam mengidentifikasi individu karena memanfaatkan pengukuran karakteristik unik dari setiap seseorang untuk membedakan ciri khas mereka.⁴⁵ Berbeda dengan mekanisme identifikasi konvensional yang mengandalkan sesuatu yang dimiliki individu, seperti kartu identitas atau sesuatu yang diketahui individu, seperti kata sandi untuk login ke sistem digital atau komputer dan sebagainya (Sumijan :2021).

Pengesahan akses *Biometric* dalam keamanan merupakan akses yang sangat signifikan untuk melindungi data, namun meskipun sudah banyak teknologi yang dikembangkan untuk tujuan tersebut, operasionalisasinya

⁴⁵ Sumijan, P., & Purnama, W. A. (2021). Teknologi biometrik. Jakarta: Unpublished manuscript.

sering menghadapi hambatan dan belum sepenuhnya memberikan level yang efektif. Teknologi *Biometric* menawarkan metode verifikasi identitas yang berbasis pada karakteristik biologis pengguna, yang memungkinkan sistem untuk mengidentifikasi mereka secara lebih akurat. Beberapa mekanisme yang ada meliputi verifikasi sidik jari, verifikasi retina mata, dan verifikasi DNA. Sementara pemindaian dua sidik jari saat ini telah banyak digunakan dan sering digabungkan dengan kartu pintar dalam proses verifikasi identitas (Sumijan: 2021).⁴⁶

5. **Pengolahan *Biometric***

Sistem *Biometric* adalah cara mengenali individu berdasarkan karakteristik unik seseorang dengan bantuan komputer atau digital. Karakteristik *Biometric* menyertakan sidik jari, wajah, iris mata, dan suara. Proses identifikasi manusia tanpa sistem biometrik seringkali tidak akurat, memakan waktu, dan insidental. Salah satu contoh kurangnya akurasi adalah ketika seseorang memiliki dua kartu identitas penduduk yang berbeda. Hal ini biasa terjadi karena pembuatan kartu identitas penduduk yang berbeda. Hal ini biasa terjadi karena pembuatan kartu identitas tersebut tidak melibatkan sistem identifikasi *Biometric*, sehingga sulit menentukan identitas yang unik dari orang tersebut. Pencapaian akurasi identitas seseorang sangat penting, terutama dalam penyelesaian masalah seperti investasi kejahatan dan keamanan akses kontrol pada mesin penting ATM. Tanpa sistem *Biometric*, misi tersebut menjadi tidak teratur (Sumijan :2021).

Aplikas Saudi Visa *Biometric* membantu permohonan sidik jari dan foto wajah mereka. Tentang keamanan rahasia data identitas , aplikasi tersebut menegaskan bahwa privasi dan keamanan data bervariasi tergantung pada penggunaan, wilayah dan usia. Aplikasi ini juga menjelaskan bahwa mereka tidak menyimpan data pribadi dan tidak menjual belikan data yang mereka peroleh kepada pihak ke tiga. Selain itu, registrasi tidak diperlukan saat menggunakan aplikasi tersebut.

Dari segi teknis, penggunaan sistem biometrik ini akan memudahkan untuk mencari dan mengidentifikasi jamaah haji yang selama berada di Arab Saudi. Selain itu, sistem ini akan mempermudah dalam mendeteksi adanya

⁴⁶ Sumijan, P., & Purnama, W. A. (2021). Teknologi biometrik. Jakarta: Unpublished manuscript.

penyakit, serta informasi terkait tempat tinggal. Bus, dan barang - barang jamaah juga dapat tercatat, sehingga tidak ada lagi memerlukan proses verifikasi yang panjang di pos keimigrasian.⁴⁷

Kebijakan dan Regulasi Pendukung dalam pelaksanaannya, terdapat kebijakan utama yang mengatur pelaksanaan visa *Biometric*, yaitu:

- a. Semua calon jamaah wajib melakukan perekaman *Biometric* kecuali yang berusia di atas 80 tahun dan memiliki surat keterangan medis.
- b. Perekaman *Biometric* hanya dapat dilakukan satu kali setiap orang melalui aplikasi resmi, dengan pengecualian untuk lembaga resmi yang memiliki akses kuota khusus.
- c. Data *Biometric* yang telah direkam dijaga kerahasiaannya sesuai dengan Undang – Undang perlindungan data pribadi (Undang – Undang RI No. 27 tahun 2022).⁴⁸

Kebijakan ini juga memperhatikan aspek keseluruhan dan kemudahan akses bagi jamaah dari berbagai golongan masyarakat.

6. Manfaat Visa *Biometric*

Penggunaan visa *Biometric* meningkatkan jaminan keamanan dalam pengaturan keberangkatan jamaah. Melalui autentikasi *Biometric*, kemungkinan penggunaan identitas palsu atau penggandaan visa bisa meminimalisasi. Hal ini sangat penting dalam memberantas penipuan dan menjamin bahwa jamaah yang asli yang mendapatkan visa.⁴⁹ Visa *Biometric* memfasilitasi pemantauan langsung terhadap jumlah dan status keberangkatan jamaah. Hal ini berkontribusi pada manajemen resiko yang lebih baik, penanganan situasi darurat yang efektif, serta perencanaan layanan haji dan umrah yang optimal.⁵⁰

Sistem *Biometric* otomatis mengurangi resiko kesalahan akibat interaksi secara manual, sekaligus mempercepat validasi data. Perekaman *Biometric* yang bisa dilakukan dimana saja mempercepat penerbitan visa, meningkatkan efektivitas, dan menjadikannya lebih efisien tanpa perlu datang ke kantor

⁴⁷ Sumijan, P., & Purnama, W. A. (2021). Teknologi biometrik. Jakarta: Unpublished manuscript.

⁴⁸ Undang – Undang Republik Indonesia No. 27 tahun 2022

⁴⁹ Juels, A. (2006). RFID security and privacy; A research survey. *IEEE Journal on Selected Areas in*

⁵⁰ Tulloch, J., & Lupton, D. (2003). *Risk and everyday life*. SAGE Publications.

imigrasi.⁵¹ Penggunaan visa *Biometric* juga mendukung program digital yang diusung oleh Arab Saudi melalui Saudi Vision 2030, yang bertujuan pada modernisasi sitem pelayanan umum dan peningkatan kualitas dukungan kepada jamaah haji dan umrah. Berikut adalah manfaat visa *Biometric* bagi para jamaah haji dan umrah:

1. Proses pendaftaran yang lebih cepat dan efisien
2. Mencegah pencurian identitas dalam data jamaah
3. Verifikasi identitas dengan cepat dan mudah
4. Mengurangi resiko penolakan visa
5. Kemudahan dalam mengakses layanan
6. Meningkatkan pengalaman jamaah

D. Tinjauan Teori

1. Pengertian Analisis Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Diana (2003) dalam Wijaya (2011:74), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberi layanan dengan apa yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat dan memuaskan. *Responsiveness* (ketanggapan) yang merujuk pada sikap tanggap dan kepedulian staf dalam membantu pelanggan serta merespons keluhan atau kebutuhan mereka dengan cepat, *Assurance* (jaminan) yang mencerminkan kompetensi layanan sehingga mampu memberikan rasa aman, mengurangi risiko, dan menghilangkan keraguan pelanggan, *empathy* (empati) yang menunjukkan perhatian tulus dan kemampuan untuk menjalin komunikasi yang baik, memberikan kemudahan dalam berinteraksi, serta memahami kebutuhan pelanggan secara pribadi, *Tangible* (berwujud) atau aspek fisik, yang meliputi segala bentuk fasilitas, perlengkapan, serta sarana informasi dan komunikasi yang mendukung pelayanan secara nyata.⁵²

Sebelum menjalankan tanggung jawabnya, seorang petugas pelayanan wajib memahami prinsip – prinsip dasar pelayanan, karena setiap pelanggan memiliki karakter dan kebutuhannya yang berbeda – beda. Oleh karena itu,

⁵¹ Banisster, F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government; A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119-128.

⁵² Wijaya, Tony. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Indeks. Jakarta.

penting bagi petugas untuk menguasai sejumlah landasan pelayanan yang perlu diperhatikan, sebagaimana dijelaskan oleh Kasir (2014: 252) beberapa dasar pelayanan yang penting untuk dikuasai meliputi: berpakaian rapi, dan menjaga kebersihan diri, memiliki rasa percaya diri, bersikap ramah, serta selalu tersenyum, menyapa pelanggan dengan sopan, bersikap tenang, hormat, dan tekun mendengarkan setiap keluhan atau masukan, menggunakan bahasa yang baik dengan benar saat berkomunikasi, menunjukkan semangat dalam melayani, dan menonjolkan kemampuan diri, bersikap ramah, serta selalu tersenyum, menyapa pelanggan dengan sopan, bersikap tenang, hormat, dan tekun mendengarkan setiap keluhan atau masukan, menggunakan bahasa yang baik dengan benar saat berkomunikasi, menunjukkan semangat dalam melayani, dan menonjolkan kemampuan diri, tidak memotong pembicaraan pelanggan, dan berusaha meyakinkan customer agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.⁵³ Menurut Wijaya (2011: 52), kualitas pelayanan dapat dimaknai sebagai ukuran sejauh mana suatu layanan yang disediakan mampu memenuhi, atau bahkan menyetarai, ekspektasi yang dimiliki oleh para penerima layanan atau pelanggan.⁵⁴

Menurut Tjiptono (2011: 59), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan, serta sejauh mana perusahaan mampu mengendalikan dan mempertahankan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan selaras dengan harapan konsumen, sekaligus berfokus dalam peningkatan mutu pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan.⁵⁵

Analisis pelayanan bagi jamaah disabilitas lansia adalah poin kunci dalam langkah memajukan pengalaman ibadah haji yang lebih baik bagi golongan yang memerlukan kebutuhan khusus. Dengan meningkatnya jamaah berkebutuhan khusus, krusial bagi penyelenggara untuk menjamin bahwa dimensi layanan mudah dijangkau dan mengakomodasi keperluan spesifik mereka. Salah satu inovasi yang diimplementasikan adalah penggunaan

⁵³ Kasmir. 2014. Manajemen Perbankan. Cetakan ke-12. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

⁵⁴ Wijaya, T. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Edisi 1. PT Indeks, Jakarta

⁵⁵ Tjiptono, Fandy. 2011. Service Quality and Satisfaction. Edisi 3. Andi Offset. Yogyakarta.

aplikasi Saudi Visa *Biometric*, yang dirancang untuk menyederhanakan tahapan proses pendaftaran dan pengelolaan data jama'ah.

Aplikasi ini memiliki potensi besar dalam mempercepat dan mempermudah proses pendaftaran. Namun, terdapat tantangan signifikan yang harus dihadapi, terkait dengan aksesibilitas dan pemahaman teknologi di kalangan lansia. Menurut Zeithaml et al. (2018), interaksi yang efektif antara penyedia layanan dan pengguna sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif. Dalam konteks tersebut, pelatihan staf layanan serta sosialisasi yang lebih intensif kepada jama'ah disabilitas lansia mengenai penggunaan aplikasi menjadi sangat krusial.⁵⁶

Faktor lingkungan fisik juga menentukan standar pelayanan. Lingkungan inklusif disabilitas, seperti aksesibilitas yang cukup dan fasilitas yang mendukung, berpotensi memberi kenyamanan jamaah selama menjalankan ibadah haji. Gronroos (2007) menekankan bahwa efektivitas layanan tidak hanya berasal dari barang atau jasa yang diberikan, melainkan juga dari metode penyampaian. Oleh karena itu dibutuhkan kolaborasi antarmitra, termasuk pemerintah, lembaga terkait, dan komunitas, untuk membangun model layanan yang lebih menyeluruh dan responsif.⁵⁷

2. Model SERVQUAL (Service Quality)

Model SERVQUAL merupakan alat ukur yang dirancang secara sistematis untuk mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan setelah dan sebelum menerima pelayanan yang diberikan. Model ini awalnya dirancang oleh tiga tokoh utama, yakni A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, serta Leonard L. Berry melalui beberapa riset empiris yang bertujuan untuk memahami cara pelanggan mengevaluasi layanan di berbagai sektor jasa. (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988). Model ini berdasarkan pada asumsi bahwa kualitas layanan bersifat subjektif dan dinamis yang ditentukan pada persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang memenuhi harapan

⁵⁶ Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.

⁵⁷ Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. Wiley.

mereka yang tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga dari proses pemberian layanan itu sendiri.

Dalam pendekatan model SERVQUAL mengaplikasikan pentingnya analisis kesenjangan (*gap analysis*), khususnya perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan menjadi indikator utama pada evaluasi kualitas suatu layanan. Apabila layanan dengan persepsi pelanggan lebih rendah dari harapan maka kualitas dinilai buruk, sebaliknya apabila persepsi sesuai atau lebih tinggi dari harapan maka kualitas dianggap lebih baik. Model ini telah digunakan secara luas dalam berbagai layanan termasuk sektor pendidikan, publik, kesehatan, hingga keagamaan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa, yang dapat mengidentifikasi pelayanan yang perlu ditingkatkan serta sebagai pengambil keputusan strategis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas terhadap penyedia pelayanan.⁵⁸

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998), kualitas layanan di kategorikan melalui lima dimensi utama yang mempresentasikan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan.⁵⁹ Dimensi - dimensi SERVQUAL menjadikan dasar dalam analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan, yaitu:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi ini mencakup semua aspek fisik seperti fasilitas, kebersihan, dan penampilan personel layanan. Dimensi ini memperlihatkan bagaimana profesionalitas dan kesiapan dalam memberi layanan yang berperan penting dalam memberikan kesan awal kepada pelanggan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan yang dijanjikan karena pelanggan

⁵⁸ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research.

⁵⁹ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

mengharapkan pelayanan yang konsisten yang mencerminkan integritas dari pihak penyedia jasa.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini mengukur sejauh mana kesiapan staf dalam membantu pelanggan dan merespons permintaan atau keluhan secara cepat dan tepat. Semakin responsif suatu organisasi, semakin tinggi pula persepsi kualitas dari sisi pelanggan.

d. Jaminan (*Assurance*)

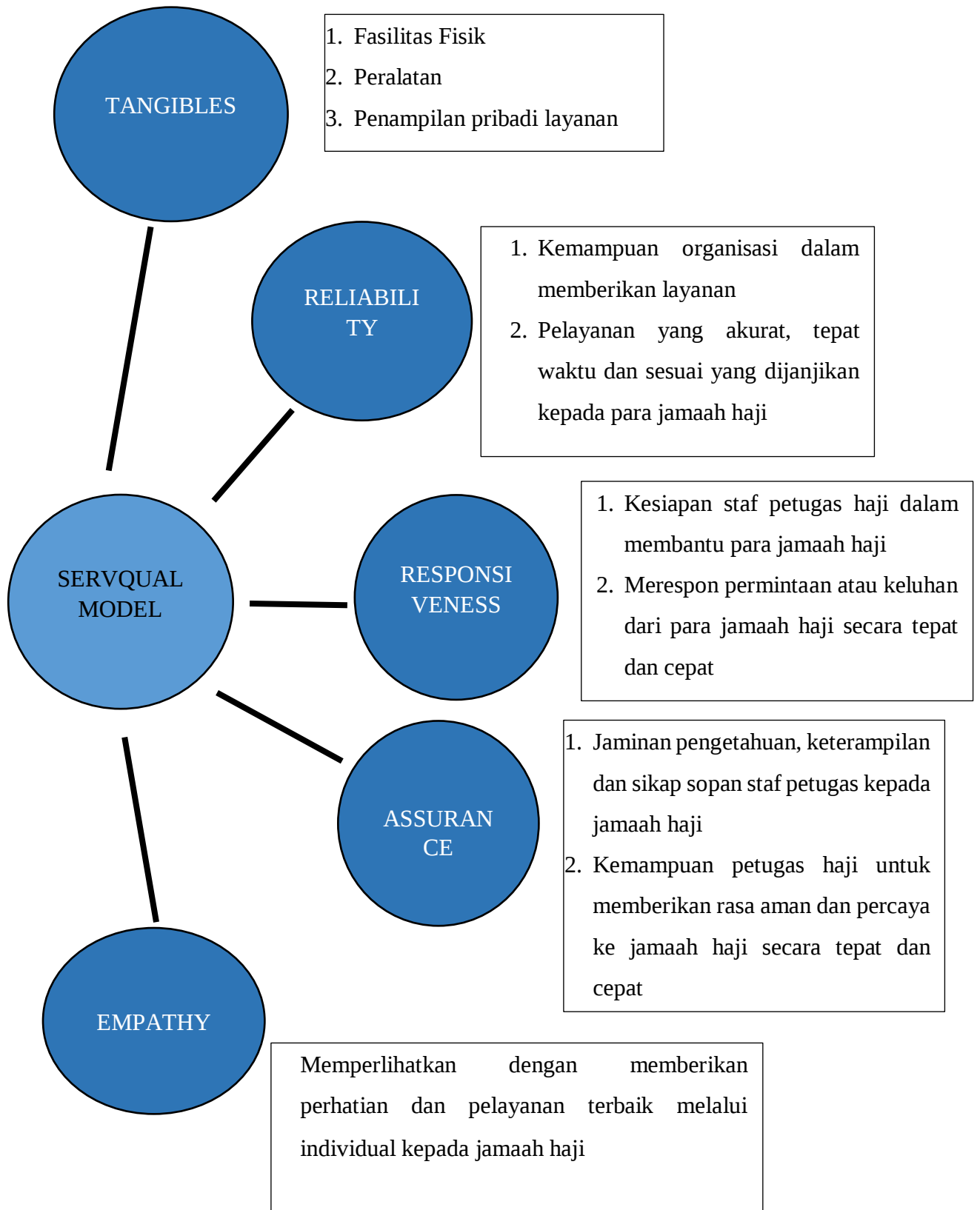
Jaminan sebagaimana berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, serta kemampuan staf sebagaimana memberikan rasa aman terhadap pelanggan. Perihal ini menunjukkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap profesionalitas dan kredibilitas pemberi layanan

e. Empati (*Empathy*)

Memperlihatkan perhatian dan pelayanan melalui individual kepada pelanggan. Dalam konteks tersebut mampu menyediakan yang diharapkan untuk memahami kebutuhan unik dari para pelanggan dan memberikan perlakuan yang penuh perhatian dan personal.

Berikut adalah bagan mengenai service model SERVQUAL (*Service Quality*):

Bagan Model SERVQUAL



BAB III

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang (Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu) berlokasi di Jalan Kauman Tengah No. 31, Krajan, Ungaran, Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50511, yang memiliki peran kunci dalam pelaksanaan pelayanan ibadah haji di tingkat regional. Lokasi ini dipilih secara *purposive* karena dianggap representatif dalam menggambarkan praktik dan dinamika pelayanan kepada jamaah haji, khususnya kepada kelompok rentan seperti jamaah lansia dan penyandang disabilitas.

Kementerian Agama Kabupaten Semarang mulai berdiri pada tahun 1974, yang pada mulanya berfungsi sebagai kantor Perwakilan dari Departemen Agama Kabupaten Semarang. Sejak saat itu, Kementerian Agama Kabupaten Semarang bertugas untuk menangani urusan keagamaan di tingkat kabupaten. Seiring dengan perubahan nama Departemen Agama menjadi Kementerian Agama (Kemenag) pada tahun 2009, maka kantor instansi yang sebelumnya bernama Perwakilan Departemen Agama Kabupaten Semarang kini telah berganti nama menjadi Kementerian Agama Kabupaten Semarang. Pada awalnya, Kementerian Agama Kabupaten Semarang berfungsi untuk memperkuat peran agama dalam kehidupan masyarakat, melayani kebutuhan keagamaan masyarakat di wilayah Kabupaten Semarang, meningkatkan kualitas pendidikan keagamaan, melakukan pembinaan dan pengembangan potensi keagamaan di masyarakat, dan memfasilitasi pelaksanaan ibadah haji.

Perkembangan dan aktivitas Kementerian Agama Kabupaten Semarang adalah:

1. Melakukan berbagai kegiatan pembinaan keagamaan, seperti ceramah agama, pengajian, dan kegiatan keagamaan lainnya.
2. Menyelenggarakan pendidikan agama di berbagai tingkat.
3. Memberi pelayanan ibadah haji kepada masyarakat.
4. Mengelola urusan keagamaan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomer 19 Tahun 2019 mengatur mengenai struktur organisasi dan tata kerja unit vertikal di lingkungan Kementerian Agama, khususnya pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah. Dalam regulasi tersebut, ditegaskan bahwa tugas utama seksi ini meliputi pelayanan, pelaksanaan bimbingan teknis, pengelolaan data informasi, serta penyusunan perencanaan dan pelaporan di bidang pendaftaran, pembatalan keberangkatan haji, pelaksanaan manasik, pembinaan jamaah haji reguler, termasuk pengelolaan administrasi keuangan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji.

Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) diresmikan dibuka pada tanggal Senin, 15 Januari 2024. Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) adalah fasilitas baru yang dibangun oleh Kementerian Agama untuk memberikan layanan pendaftaran haji terpadu bagi calon jamaah haji di Kabupaten Semarang. Di samping itu, terdapat juga layanan terkait pelimpahan kuota haji kepada ahli waris apabila calon jamaah yang telah terdaftar wafat sebelum keberangkatan, selain itu, disediakan pula layanan untuk proses pembatalan keberangkatan ibadah haji yang disebabkan oleh kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan atau calon jamaah meninggal dunia.

Seksi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Semarang mempunyai struktur lembaga 1 (satu) orang Kepala Divisi Haji dan Umrah, dan 3 (tiga) orang staf. Fasilitas dan layanan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Semarang menyediakan berbagai fasilitas untuk memberi kenyamanan dan kemudahan calon jamaah, antara lain :

1. Pendaftaran Haji Terpadu : Memfasilitasi calon jamaah menyelesaikan semua proses pendaftar.
2. Layanan Pelimpahan Kuota Haji : Calon jamaah haji yang sudah terdaftar tetapi meninggal dunia akan di wariskan kepada ahli waris yang sesungguhnya.
3. Layanan Pembatalan Keberangkatan : sebagaimana untuk pembatalan keberangkatan bagi calon jamaah karena alasan kesehatan dan meninggal dunia.
4. Layanan Bank satu lokasi : Memfasilitasi transaksi keuangan terkait pendaftaran haji.
5. Aksesibilitas : fasilitas yang memadai untuk penyandang disabilitas. Seperti kursi roda, toilet untuk disabilitas.

6. Lahan Parkir Luas dengan Pengawasan CCTV 24 Jam : Menjaga keamanan kendaraan pengunjung.
7. Area Tunggu yang Kondusif : Dilengkapi dengan fasilitas seperti AC, Wi-Fi, dan Kursi tunggu

B. Deskriptif Informan

Penelitian kualitatif yang berfungsi sebagai memperkenalkan siapa saja informan yang terlibat di dalam penelitian. Tujuannya adalah menggambarkan mengenai latar belakang informan supaya konteks data yang didapatkan oleh pembaca mudah untuk dipahami.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan melalui wawancara kepada narasumber yang dipilih secara *purposive*. Narasumber yang dipilih berdasarkan keterlibatan langsung mereka dengan penyelenggara haji di Kabupaten Semarang, terutama yang terkait dalam pelayanan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) dan penggunaan aplikasi Saudi Visa *Biometric*.

Pemilihan informan meliputi beberapa petugas yang bertanggung jawab di PLHUT, calon jamaah haji lanjut usia (lansia) dan calon jamaah haji penyandang disabilitas. Pemilihan ini dilakukan untuk mendapat berbagai sudut pandang yang beragam dan mendalam mengenai kualitas pelayanan, hambatan, dan kemudahan yang dirasakan oleh setiap kelompok.

Dalam penelitian ini melakukan wawancara selama 2 (dua) hari pada tanggal 19 sampai 20 Mei 2025. Aksi wawancara dilakukan dengan 8 (delapan) informan, terdiri dari 1 (satu) orang Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, 2 (dua) orang sebagai staf, dan 5 (lima) orang sebagai informan selaku jamaah haji. Informan diberi kode tertentu untuk menjaga kerahasiaan identitas sesuai dengan etika penelitian. Deskriptif lengkap informan dapat dilihat pada tabel berikut:

Kode Informan	Inisial	Usia	Jenis Kelamin	Peran/Jabatan	Kategori	Keterangan Tambahan
I1	Ibu TT	56	Perempuan	Petugas PLHUT	Petugas	Kepala Seksi PLHUT Kab. Semarang
I2	Bapak AQ	51	Laki-laki	Petugas PLHUT	Petugas	Staf di bagian administrasi
I3	Ibu DAH	57	Perempuan	Petugas PLHUT	Petugas	Staf di bagian Keuangan
I4	Bapak IS	86	Laki-laki	Jamaah	Disabilitas	Menggunakan Kursi roda dibantu keluarga
I5	Bapak BR	86	Laki-laki	Jamaah	Lansia	Prioritas Lansia 2024
I6	Bapak AN	70	Laki-laki	Jamaah	Lansia	Terdapat pada tahun 2024
I7	Ibu RF	68	Perempuan	Jamaah	Lansia	Terdapat pada tahun 2024
I8	Bapak S	80	Laki-laki	Jamaah	Lansia	Terdapat pada tahun 2024

Tabel 3.1
Daftar Informan
(Sumber : Hasil Olahan Peneliti)

C. Hasil Penelitian

Penelitian ini bermaksud sebagai analisis kualitas pelayanan haji terhadap jamaah yang lanjut usia dan penyandang disabilitas di Kementerian Agama Kabupaten Semarang (PLHUT), khususnya dalam lingkup penggunaan aplikasi Saudi Visa Biometrik. Hasil wawancara terhadap 8 (delapan) informan memberikan beberapa informasi yang menggambarkan kondisi layanan, persepsi pengguna, serta kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem biometrik.

Awal mulai proses pelaksanaan Saudi Visa *Biometric* di Seksi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu pada tahun 2022, sebelumnya untuk permohonan visa haji dilaksanakan di imigrasi. Penerapan Saudi Visa Biometrik merupakan bagian dari perubahan digital dalam sistem haji. Dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi ini memberikan dampak yang cukup signifikan dalam hal efektivitas dan efisiensi proses administrasi.

Point penting dalam penelitian ini yang diperoleh melalui wawancara dengan kepala dan staf Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Semarang serta jamaah haji khususnya lansia dan penyandang disabilitas. Wawancara ini memiliki tujuan untuk menggali informasi secara menyeluruh bagaimana layanan haji melalui aplikasi Saudi Visa Biometrik dilaksanakan, tantangan yang dihadapi, dan pendapat dari pengguna layanan terhadap regulasi dan teknologi yang diimplementasikan.

Menurut Kepala Seksi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) dari wawancara menjelaskan komitmen PLHUT dalam menjalankan visi dan misi berdasarkan hasil wawancara yang didapat dari Ibu TT menyampaikan:

“Visi: Menjadi pusat layanan haji dan umrah yang inklusif dan terdepan, memastikan setiap jamaah, termasuk lansia dan disabilitas, mendapatkan pelayanan yang tepat dengan aman dan nyaman. Misi: menyediakan layanan yang memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ramah bagi jamaah disabilitas lansia, serta memberikan tempat dan fasilitas yang bagus.”⁶⁰

⁶⁰ Wawancara dengan Ibu TT Ketua PLHUT pada tanggal 19 Mei 2025

Kepala Seksi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) menambahkan mengenai implementasi aplikasi Saudi Visa Biometrik Ibu TT menyampaikan:

“Kalau dalam memudahkan pelayanan pendaftaran Saudi Visa Biometrik yang harus dibutuhkan adalah perangkat (*handphone*) yang memiliki spek tinggi mengenai kamera yang jelas dan jernih, memiliki internal memory yang memadai.”

Pelatihan Staf dalam menghadapi jamah disabilitas lansia, jaminan (*Assurance*):

“Harus kompak, menaati, sabar dalam melayani, bisa menghandel semua katagori jamaah, dan memiliki prinsip melayani jamaah haji atau tamu - tamu Allah akan membawa keberkahan.”

Tantangan dalam melayani, Ibu TT Menyampaikan:

“Tantangan pertama di berlakukan visa *Biometric* oleh Arab Saudi, keterbatasan perangkat *handphone* dan dituntut oleh pusat supaya bisa melayani semua jamaah.”

Tanggapan jamaah:

“Jamaah haji disabilitas lansia mereka bersyukur, karena pemeriksaan di Jeddah tidak terlalu lama, lebih efisien. Karena tahun - tahun sebelum adanya visa *Biometric* sangat lama menunggu antrian yang panjang.”⁶¹

Rencana pengembangan dalam meningkatkan pelayanan:

“Di haji itu dinamis, setiap pelayanan harus sesuai dengan regulasi tahun tersebut. Dinamika pelayanan sangat penting diperhatikan, terutama karena setiap tahun terdapat regulasi baru yang harus diikuti. Karena untuk memastikan bahwa semua aspek penyelenggara haji berjalan sesuai standar yang ditetapkan.”

Bedasarkan wawancara di atas menjelaskan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Semarang telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan telah sesuai dengan regulasi yang sudah ditentukan khususnya bagi pelayanan Saudi Visa Biometrik yaitu memberikan Informasi yang valid dan tepat waktu, melancarkan dalam mendapatkan informasi, menyediakan fasilitas yang aman, nyaman, dan berkualitas. Selayaknya staf yang bertugas totalitas dan responsif saat pelayanan, dan melakukan

⁶¹ Wawancara dengan Bapak BR pada tanggal 20 Mei 2025

pemeriksaan internal dan evaluasi kinerja (*Reliability*). Keterangan dari Ibu Dah seperti berikut:

“Bagi jamaah disabilitas kita harus melayani secara penuh dan maksimal, contoh jamaah yang memakai kursi roda saat pendaftaran saat penulisan, foto. Kita sebagai staf harus melayani dengan maksimal hingga selesai.”

Penggunaan aplikasi Saudi Visa *Biometric*

“Kesulitan yang dihadapi saat penggunaan aplikasi Saudi Visa *Biometric*, saat jamaah mengalami kelainan fisik seperti kehilangan jarinya, jamaah harus menyertakan surat keterangan dari Rumah Sakit.”

Penjelasan dari Ibu DAH diperkuat kembali oleh Bapak AQ seperti berikut:

“Seberapa sulitnya saat penggunaan aplikasi Saudi Visa *Biometric* terletak pada sidik jari para jamaah, kebanyakan yang sering ditemui adalah sidik jari yang halus atau sudah tidak jelas mengakibatkan kamera *handphone* tidak bisa mengidentifikasi identitas para jamaah”⁶²

Dukungan dan Fasilitas (*Tangibles*)

“Kurangnya Pemberitahuan mengenai kondisi jamaah, dan kurangnya petugas staf pelayanan di kantor PLHUT. Layanan satu atap melalui bank, biasanya mereka mendatangi para calon jamaah (Jemput Bola). Mereka akan mengantar para calon jamaah hingga selesai proses pendaftaran. Pada kantor PLHUT kabupaten Semarang ada dua bank yang mengikuti layanan satu atap, yaitu Bank CIMB Niaga Syariah dan Bank NANO Syariah.”⁶³

Pemaparan diatas memberikan pemahaman bahwa pentingnya dalam membantu pelayanan Saudi Visa *Biometrik* kepada jamaah, terutama pada jamaah haji disabilitas lansia, pada jamaah haji yang memiliki kesulitan dalam perekaman *Biometric* sidik jari, beberapa jamaah yang terkendala ada yang merasa ketakutan dan cemas, akan tetapi oleh para Staf diberikan pendapat dan bantuan sebagai mana mempermudah proses dengan pelayanan yang baik. Situasi actual yang dimaksud adalah ketika jamaah mencoba menggunakan aplikasi Saudi Visa *Biometric* tersebut dengan ditemani oleh anaknya namun mengalami kendala, sehingga jamaah tersebut harus konsultasi ke kantor untuk dibantu lebih lanjut oleh petugas. Ibu DAH selaku

⁶² Wawancara bersama Bapak AQ Staf PLHUT pada tanggal 19 Mei 2025

⁶³ Wawancara bersama Ibu DAH Staf PLHUT pada tanggal 19 Mei 2025

staf penyusun dokumen haji dan Pak AQ selaku staf administrasi juga memberi pernyataan bukti fisik (*Tangibles*) dalam melakukan pelayanan Saudi Visa Biometrik kepada jamaah haji khususnya jamaah disabilitas lansia:

“Kita juga selaku staf membantu jamaah haji dengan menyediakan kerudung polos untuk jamaah perempuan yang memakai kerudung yang bermotif atau berwarna terang, sebab kerudung tersebut susah untuk terdeteksi oleh aplikasi.⁶⁴ Teruntuk jamaah laki - laki kita juga menyediakan kemeja polos supaya aplikasi dengan mudah mendeteksi jamaah.”⁶⁵

Pada tahun 2024, jumlah jamaah haji lanjut usia (lansia) dari Kabupaten Semarang tercatat sebanyak 66 orang, data ini diperoleh dari kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang sebagai bagian dari kuota haji yang diberikan untuk wilayah tersebut. Jamaah haji lansia ini termasuk dalam kelompok prioritas yang mendapat perhatian khusus dalam ibadah haji, terutama saat pendaftaran dan kegiatan pelaksanaannya.

Pemerintah dengan Kementerian Agama Kabupaten Semarang, telah menjalankan berbagai kebijakan untuk memastikan bahwa jamaah disabilitas mendapatkan kenyamanan dan keamanan. Salah satu pelayanan utama adalah penyediaan fasilitas seperti kursi roda, toilet untuk penyandang disabilitas, ruang tunggu yang aman dan terkendali. Para jamaah umumnya mengalami keterbatasan fisik yang disebabkan oleh proses degenerative alami, seperti melemahnya otot, menurunnya fleksibilitas sendi, kurangnya koordinasi tubuh, serta kondisi medis lain yang berkaitan dengan usia lanjut seperti osteoporosis, rematik, atau tekanan darah tinggi. Mengakibatkan sebagian dari mereka memerlukan alat bantu mobilitas seperti tongkat, kursi roda, atau pendampingan fisik secara langsung dalam menjalan ibadah haji. Selain itu, di kloter 56 yang didalamnya terdiri dari jamaah disabilitas maupun lansia, terdapat tenaga kesehatan dan petugas berpengalaman yang bertugas mengusahakan mereka dapat melakukan ibadah dengan aman.

Analisis tematik digunakan untuk mengkaji tanggapan para informan, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai tantangan serta kebutuhan khusus disabilitas lansia dalam menghadapi sistem *Biometric*. Temuan

⁶⁴ Wawancara Ibu DAH Staf PLHUT pada tanggal 19 Mei 2025

⁶⁵ Wawancara Bapak AQ Staf PLHUT pada tanggal 19 Mei 2025

dalam bagian ini menyajikan beragam perspektif yang memperkaya pemahaman terhadap dampak kebijakan visa *Biometric* terhadap kelompok tersebut.

Pengalaman jamaah dalam melaksanakan ibadah haji, menurut Bapak BR, seorang jamaah lansia:

“Alhamdulillah saya selama melakukan ibadah haji, bisa mengikuti kegiatan – kegiatan wajib dalam ibadah haji seperti thawaf, sa’I, lempar jumrah semua berjalan lancar.”

Penggunaan aplikasi Saudi Visa *Biometric*

“Saat saya melakukan pendaftaran melalui aplikasi Saudi Visa Biometrik, sulit karena tidak terdeteksi. Tetapi para petugas langsung menyarankan ke saya supaya dibuatkan oleh petugas.”⁶⁶

Dukungan dari petugas selama proses pendaftaran (*Reliability*) Bapak BR mengalami:

“Saat pendaftaran saya dipermudah oleh pihak petugas, waktu memeriksa paspor katagori lansia itu dipermudah, mendapatkan tempat sendiri”

Fasilitas dan akomodasi yang diberikan, bukti fisik (*Tangibles*). Bapak S mengatakan:

“Fasilitas yang di sediakan sangat mumpuni seperti penyediaan kursi roda, dan toilet yang memadai yang saya dapatkan”⁶⁷

Berdasarkan wawancara di atas pelayan yang berada di kantor Kementrian Agama Kabupaten Semarang (PLHUT), khususnya di bagian pelayanan Saudi Visa *Biometric* telah mengikuti bimbingan teknis tentang bagaimana mengaplikasikan Saudi Visa *Biometric* dimulai dari pemahaman sampai tutorial penggunaan aplikasi tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman, tantangan, dan persepsi penyandang disabilitas dalam menghadapi proses pengajuan visa dengan sistem *Biometric*. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan penyandang disabilitas, serta pihak pendukung seperti keluarga, pendamping dan petugas pelayanan visa. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami

⁶⁶ Wawancara Bapak BR pada tanggal 20 Mei 2025

⁶⁷ Wawancara Bapak S pada tanggal 20 Mei 2025

sejauhmana sistem *Biometrik* mampu mengakomodasi kebutuhan kelompok disabilitas keadilan layanan.

Bapak IS mengatakan sebagai penyandang disabilitas:

“Secara keseluruhan dalam pelaksanaan haji untuk disabilitas lansia sudah cukup bagus, untuk penggunaan aplikasi Saudi Visa Biometrik hanya diminta membawa surat keterangan kesehatan dan tidak usah melakukan rekam bio visa. Saya mendapat dukungan dari petugas dan saya merasa terbantu oleh para petugas disana dalam proses pendaftaran, untuk fasilitas dan akomodasi untuk jamaah menurut saya sudah bagus. Saya selama proses pendaftaran mendapatkan informasi mengenai proses pendaftaran dengan mudah dan jelas.”⁶⁸

Dari keterangan Bapak IS, terlihat bahwa pelayanan aplikasi Saudi Visa Biometrik yang dihadapi jamaah disabilitas lansia. Sesuai dengan prosedur pelayanan atau sesuai dengan tata cara pemberian layanan terhadap orang yang memiliki kebutuhan khusus dan tidak membingungkan jamaah.

⁶⁸ Wawancara Bapak IS pada tanggal 20 Mei 2025

D. Pembahasan

Sistem pelayanan yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Semarang ini selalu konsisten kepada para jamaah. Aplikasi Saudi Visa *Biometric* juga dirancang dengan sederhana. Sistem pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memudahkan. Pusat Layanan Haji dan Umrah (PLHUT) Kementerian Kabupaten Semarang hanya melaksanakan pelayanan saja, sebab aplikasi tersebut merupakan milik Saudi Arabia.

Kementerian Luar Negeri Pemerintahan Saudi Arabia telah meresmikan aplikasi permohonan visa haji dan umrah secara online. Aplikasi bisa diunduh melalui *Google Play Store*, ciri aplikasinya adalah berbackground hijau dan memiliki gambar pedang. Telah diketahui, visa adalah dokumen yang harus dimiliki oleh setiap jamaah yang hendak menunaikan haji atau umrah. Berikut adalah cara penggunaan aplikasi Saudi Visa *Biometric*:

1. Jamaah haji datang ke bagian Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Semarang dengan membawa passport.
2. Selanjut bertemu dengan staf yang bertugas
3. Setelah dipanggil jamaah duduk dan melampirkan pasport
4. Mendaftarkan email lalu memilih asal pasport
5. Selanjutnya masukan permohonan visa yaitu, haji dan umrah.
6. Lalu merekam atau foto passport jamaah
7. Setelah berhasil selanjutnya merekam atau *Biometric* wajah jamaah
8. Lalu tahap selanjutnya merekam atau *Biometric* sidik jari
9. Setelah berhasil dengan urutan di atas, lalu menunggu hasil sukses atau selesai jawaban dari aplikasi Saudi Visa *Biometric*.

Berdasarkan tutorial penggunaan aplikasi Saudi Visa *Biometric* ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu penggunaan *handphone* yang mumpuni, device yang digunakan minimal memiliki kapasitas 8 RAM dengan jenis android minimal seri 10, oleh sebab itu kamera juga harus diperhatikan. Kamera pada *hanphone* yang digunakan harus menghasilkan gambar yang jernih atau nyata. Mengenai pasport yang ditangkap oleh kamera adalah kode MRZ yang tertera di bagian foto, usahakan sebaiknya pengambilan foto tidak terlalu terang. Pengambilan foto jamaah di usahakan latar belakang atau background polos atau tidak bermotif, usahakan ketika

baju yang digunakan jamaah laki - laki atau kerudung bagi perempuan tidak berwarna terang, sebaiknya menggunakan yang berwarna putih.

Bedasarkan beberapa kejadian salah satu jamaah perempuan, pada foto yang berada di passport kondisi pipi gemuk namun saat pengambilan foto atau *Biometric* saat ini pipi perempuan tersebut tidak gemuk maka solusi adalah kerudung dibagian samping sedikit dibuka lebar mengenai bagian pipinya, teruntuk jamaah laki – laki ketika di foto passport tidak berkumis lalu sekarang ketika akan difoto wajah menjadi berkumis solusinya yaitu dengan mencuci wajah dan mencukur kumis, pada proses rekam *Biometric* sidik jari butuh kesabaran dan keterampilan sebab proses tersebut membutuhkan kualitas kamera *handphone* yang cukup tinggi atau jernih serta pastikan koneksi internet yang stabil, adapun sidik jari jamaah khususnya lansia disabilitas jika sidik jari terlihat ada yang halus atau rata dan tergores solusinya menggunakan tinta stempel penggunaannya jangan terlalu banyak.

Petugas yang berada di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu dibagian pelayanan Saudi Visa *Biometric* bertugas dengan ikhlas dan sabar kepada jamaah haji khususnya terhadap jamaah disabilitas lansia. Beberapa hal yang mengakibatkan ketakutan ketika jamaah disabilitas lansia sulit terekam *Biometric* jarinya karena faktor usia yang mengakibatkan sidik jari menjadi samar karena aktivitasnya sehari - hari seperti mencuci baju bekerja serabutan yang menggunakan kontak langsung sidik jari dengan benda – benda tajam dan keras yang menyebabkan sidik jari menjadi halus atau tidak terbentuk maupun kehilangan beberapa jarinya yang menyabkan sulitnya proses perekaman *Biometric* pada sidik jari.

Aplikasi Saudi Visa *Biometric* memiliki dampak yang signifikan dari berbagai aspek:

1. Peningkatan Efektivitas Pengajuan Visa: Aplikasi ini meningkatkan efektivitas pengajuan visa. Pemohonan dapat mengisi data dan mengunggah dokumen secara daring, sehingga mempercepat dan menyederhanakan prosesnya.
2. Penguatan Keamanan: Dengan memanfaatkan *Biometric* (sidik jari dan foto wajah), aplikasi Saudi Visa *Biometric* memastikan ketepatan verifikasi identitas pemohon, sekaligus mengamankan sistem secara keseluruhan.

3. Kemudahan Pengajuan: memudahkan pemohon dari berbagai Negara sebagai pengajuan Visa Saudi tanpa harus datang kedutaan secara langsung.
4. Peningkatan Pengelolaan Data: Data yang terkumpul akan tertata lebih baik, sehingga pemantaun dan analisis perjalanan internasional menjadi lebih berdaya guna.
5. Peningkatan Akurasi dan Keamanan: Aplikasi ini menurunkan potensi kesalahan dan kecurangan yang mungkin terjadi dalam pengajuan visa tradisional. Singkatnya, aplikasi ini mendigitalisasikan dan modernisasi proses visa, membawa keuntungan bagi instansi pemerintah dan individu yang mengajukan visa.

BAB IV

ANALISIS DATA

Bab ini menyajikan hasil analisis data yang diperoleh dari penelitian berjudul *Analisis Pelayanan Jamaah Haji Disabilitas Lansia Melalui Aplikasi Saudi Visa Biometric di Kementerian Agama Kabupaten Semarang*. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui sejumlah teknik dalam pendekatan kualitatif, antara lain melalui wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung terhadap pihak – pihak yang memiliki keterkaitan dengan penelitian, seperti penyelenggara haji yang difokuskan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Semarang. Penelitian ini diarahkan khususnya pada aspek analisis pelayanan aplikasi Saudi Visa *Biometric* yang relatif baru dilakukan, terutama dalam konteks pelayanan jamaah rentan, seperti lansia dan difabel.

Saudi Visa *Biometric* adalah salah satu perubahan signifikan yang diperkenalkan oleh pemerintah Arab Saudi kepada semua pengelola jamaah, bersamaan dengan Kementerian Agama Republik Indonesia (RI). Perubahan ini dimaksudkan untuk meningkatkan mutu, akurasi, dan keamanan administrasi visa haji, yang selama ini merupakan salah satu masalah terbesar dalam hal administrasi pengelola jamaah. Dengan menerapkan teknologi *Biometric*, Saudi dan Indonesia berupaya memastikan data identitas jamaah asli dan masih berlaku dengan risiko sekecil mungkin untuk kesalahan manusia (*human error*) yang selama ini sering kali menjadi salah satu penyebab lambatnya proses tersebut.

Namun, penerapan sebuah teknologi baru tidak lepas dari berbagai hambatan yang muncul, seperti Sumber Daya Manusia (SDM), kendala adaptasi pengguna, kendala adaptasi pengguna, hambatan pelayanan pada kelompok disabilitas. Dengan demikian, bab ini akan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengalaman dan persepsi dari kedua belah pihak utama, yakni penyedia jasa pelayanan dan penerima jasa, yang dapat memperjelas pemahaman mengenai keberhasilan dan tantangan yang dihadapi dalam sebuah proses.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan dari teori SERVQUAL, peneliti memilih pendekatan ini karena dapat memeriksa beberapa aspek dari kualitas layanan, termasuk dimensi teknis dan sosial yang pertama

menurut para penulis sangat penting dalam pelayanan publik terkait teknologi *Biometric* dan kedua pada pelayanan yang berkaitan dengan orang - orang rentan.⁶⁹ Dimensi yang disediakan dari teori SERVQUAL meliputi bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*).

Melalui analisis ini, peneliti memberikan kontribusi terhadap pemahaman bagaimana teknologi *Biometric* dapat diintegrasikan secara efektif dalam pelayanan haji, sekaligus mengidentifikasi area perbaikan yang dapat menjadi rekomendasi strategis bagi pengambil kebijakan dan pelaksana operasional.

Data primer dalam penelitian ini menggunakan tiga metode utama yang saling melengkapi dan meningkatkan validasi hasil. Wawancara petugas PLHUT dan jamaah haji yang menggunakan layanan disurvei terlebih dahulu. Tujuan wawancara ini adalah untuk menganalisis lebih lanjut tentang pengalaman pengguna, persepsi, dan tantangan yang dihadapi saat menggunakan aplikasi, terutama yang berkaitan dengan kemudahan, kenyamanan, dan dukungan pelayanan.

Kedua, observasi non partisipan yang dilakukan peneliti secara langsung di lokasi pelayanan pelaksanaan teknologi *Biometric*, tingkat resoponsivitas petugas terhadap masalah yang dihadapi jamaah, dan dinamika pelayanan yang terjadi di lapangan, teruntuk jamaah tergolong lansia dan disabilitas.

Ketiga, dokumentasi meliputi dari laporan resmi, Standar Operasional Prosedur (SOP), laporan resmi, dan panduan teknis aplikasi *Biometric* yang digunakan oleh PLHUT. Dokumentasi ini berfungsi sebagai bukti resmi dan kelengkapan data lapangan yang memperkuat pemahaman tentang prosedur dan kebijakan yang diterapkan serta memastikan bahwa praktik pelayanan sesuai dengan standar yang diterapkan. Penelitian ini dapat memberikan gambaran luas dan mengulas data yang memperkuat kredibilitas hasil analisis dengan menggabungkan ketiga sumber data tersebut.⁷⁰

Wawancara menyeluruh menunjukkan bahwa secara keseluruhan, penggunaan aplikasi Visa *Biometric* Saudi mempercepat proses validasi identitas jamaah. Petugas memastikan bahwa sistem ini mempercepat proses administrasi

⁶⁹ Hasil analisis data oleh peneliti yang dilakukan pada tanggal 2 Juni 2025

⁷⁰ Hasil analisis data oleh peneliti yang dilakukan pada tanggal 2 Juni 2025

keberangkatan dengan mengurangi kesalahan input dan meningkatkan akurasi verifikasi secara tepat waktu. Hal ini sejalan dengan dimensi *reliability* model SERVQUAL, yang mengutamakan keandalan layanan. Namun demikian petugas mengidentifikasi beberapa hambatan, terutama pada jamaah yang lansia dan penyandang disabilitas kesulitan dalam proses perekaman sidik jari karena kondisi fisik seperti kulit kering atau gangguan motorik. Selain itu, sebagian jamaah menyatakan bahwa mereka cemas dan tidak akrab dengan teknologi baru, yang membuat mereka membutuhkan penjelasan tambahan dan pendampingan dari petugas. Empati terhadap kondisi pengguna sangat penting untuk keberhasilan pelayanan teknologi berbasis manusia, respons petugas yang sigap dan perhatian dalam membantu jamaah adalah contoh *empathy* dan *responsiveness*. Selain itu ada petugas yang menekankan betapa pentingnya pelatihan terus menerus agar kita dapat bertindak dengan lebih profesional dan adaptif dalam berbagai situasi.

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa prosedur perekaman *Biometric* dilakukan dengan standar teknik yang ketat dan didukung oleh perangkat modern yang memadai. Namun demikian dimana petugas memerlukan pendampingan khusus, terutama jamaah lansia yang cemas atau lelah, serta jamaah disabilitas memerlukan penyesuaian prosedur.

Pendekatan ini memiliki manfaat psikologis, seperti menciptakan suasana hati yang lebih nyaman dan mengurangi kecemasan, serta manfaat teknis, seperti membantu posisi jari pada alat rekam *Biometric*. Hal ini sejalan dengan dimensi *Assurance* dan *Empathy* dalam model SERVQUAL dan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan. Terutama, jamaah lansia dan penyandang disabilitas menerima pendampingan intensif, baik secara teknis maupun psikologi, yang mencerminkan aspek *Assurance* dan *Empathy*. Aturan dan prosedur yang jelas untuk pelaksanaan layanan *Biometric*, termasuk alur pendampingan khusus dan mekanisme kendala pendampingan teknis, dikonfirmasi oleh dokumen standart operasional prosedur (SOP) dan panduan teknis. Namun, sebagian dari peningkatan terus menerus layanan publik, dokumen juga menunjukkan bahwa evaluasi dan pembaruan berkala diperlukan, terutama dalam hal pelatihan dan pengembangan fasilitas inklusif.

Temuan dari wawancara dan observasi pada layanan PLHUT kabupaten Semarang dianalisis dan diringkas menggunakan lima dimensi SERVQUAL. Tujuan

dari proses ini adalah untuk menyederhanakan hasil lapangan dan memberikan struktur yang sistematis serta sebagai konteks yang relevan untuk mengevaluasi kinerja layanan, terutama dalam sektor publik dan keagamaan, seperti pelayanan haji. Tabel berikut menampilkan ringkasan hasil temuan 5 (lima) kategori dimensi SERVQUAL:

NO	Dimensi SERVQUAL	Rangkuman Hasil	Catatan
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Fasilitas yang ada sudah memenuhi standar, namun memerlukan peningkatan untuk mengakomodasi seluruh kalangan jamaah.	Dibutuhkan pengembangan fasilitas penunjang untuk fleksibilitas yang lebih baik.
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Sistem <i>Biometric</i> meningkatkan ketepatan verifikasi dan percepatan proses validasi identitas, namun menemui kendala saat perekaman sidik jari.	Sistem sebaiknya dilengkapi dengan cadangan otentikasi demi mencegah gangguan selama proses pendaftaran
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Petugas memberikan arahan teknis dan dukungan moral, terutama kepada jamaah lansia dan penyandang disabilitas.	Pelayanan dinilai positif namun perlu SOP respon tanggap khususnya untuk disabilitas lansia.
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jamaah terjamin keamanannya berkat penjelasan prosedur yang komprehensif dan sikap petugas yang meyakinkan.	Guna mempertahankan kepercayaan jamaah, edukasi dan pembinaan wajib diintensifkan.
5	<i>Empathy</i> (Empati)	Petugas memastikan dukungan yang disesuaikan dan bimbingan cermat untuk jamaah disabilitas lansia	Pendampingan meliputi aspek teknis serta aspek psikologis.

Tabel 4.1
Analisis Pelayanan Jamaah Haji Disabilitas
Melalui Aplikasi Saudi Visa *Biometric*
(Sumber : Hasil Olahan Peneliti)

Hasil penelitian ini mendukung argument yang telah dibahas sebelumnya bahwa keberhasilan integrasi teknologi dalam pelayanan publik sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan perubahan layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, khususnya kelompok disabilitas lansia. Pengalaman PLHUT Kabupaten Semarang, keberhasilan penggunaan teknologi *Biometric* sangat bergantung pada kerja sama antara teknologi dan layanan personal. Pendampingan intensif dan empati para petugas mampu mengatasi tantangan teknis sekaligus membuat jamaah merasa aman.

Namun, untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi *Biometric*, pelatihan berkelanjutan dan pengembangan sistem yang lebih ramah pengguna harus menjadi prioritas utama. Selaku memastikan bahwa jamaah tidak tertinggal karena keterbatasan fisik atau teknis, penyesuaian fasilitas pendukung dan prosedur pelayanan inklusif sangat penting.

Penelitian ini menunjukan kepada pembuat kebijakan dan pengelola pelayanan haji bahwa kebijakan yang mendukung kemajuan teknologi harus diimbangi dengan mempertimbangkan berbagai kebutuhan jamaah sebagai pengguna pelayanan, khususnya bagi kelompok jamaah disabilitas dan lansia.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bedasarkan pada hasil penelitian yang telah dilaksanakan terkait dengan Analisis Pelayanan Jamaah Haji Disabilitas Melalui Aplikasi Saudi Visa *Biometric* yang diperoleh dari Kementerian Agama Kabupaten Semarang. Berdasarkan hasil dari teknik pengumpulan data melalui wawancara, pengamatan langsung, serta pemeriksaan dokumen, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan penggunaan aplikasi Saudi Visa *Biometric* di Pusat Layanan Haji dan Umrah secara signifikan meningkatkan efektivitas dan mutu pelayanan haji, khususnya dalam hal percepatan verifikasi dan keamanan data jamaah. Namun demikian, melayani jamaah lansia dan penyandang disabilitas yang membutuhkan pendampingan lebih intensif dan penyesuaian prosedur merepukan masalah nyata saat menerapkan teknologi *Biometric*. Keberhasilan dalam mengatasi hambatan tersebut bergantung pada sifat humanis seperti empati dan responsivitas petugas.

Oleh karena itu, beberapa saran penting untuk meningkatkan layanan secara inklusif dan berkelanjutan termasuk pelatihan petugas yang berkelanjutan, pengembangan teknologi yang lebih ramah pengguna dan ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai. Untuk memastikan pelayanan haji yang optimal dan memenuhi kebutuhan seluruh jamaah secara adil dan merata, integrasi antar teknologi dan pendekatan layanan yang humanis menjadi fondasi utama sebagai pelayanan haji.

B. Saran

Bedasarkan kesimpulan tersebut, terdapat sejumlah rekomendasi yang dapat disampaikan guna meningkatkan pelayanan bagi para jamaah haji disabilitas lansia melalui aplikasi Saudi Visa *Biometric* antara lain:

1. Diperlukan program pelatihan petugas pelayanan haji, khususnya dalam menangani jamaah lansia dan penyandang disabilitas. Pelatihan ini tidak hanya mencakup aspek teknis penggunaan teknologi *Biometric*, tetapi juga penguatan nilai – nilai humanis seperti empati, kesabaran, dan kemampuan berkomunikasi secara aktif.

2. Aplikasi Saudi Visa *Biometric* perlu dikembangkan agar memiliki perekaman antarmuka yang ramah bagi setiap pengguna, termasuk jamaah dengan keterbatasan fisik.
3. Pemerintah dan pihak terkait perlu menjamin ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu, seperti kursi roda, jalur khusus bagi penyandang disabilitas, ruang tunggu yang nyaman, serta petunjuk visual atau audio yang jelas.
4. Sebaiknya perlu diterapkan pendampingan khusus bagi jamaah disabilitas lansia selama proses pendaftaran dan verifikasi *Biometric*, dengan melibatkan petugas terlatih atau relawan yang memahami kebutuhan khusus jamaah tersebut.
5. Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu bisa memanfaatkan media sosial instagram dan facebook sebagai media untuk menyebarluaskan informasi mengenai aplikasi Saudi Visa *Biometric*, untuk memudahkan jamaah dalam mengetahui informasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, Y. (2021). Haji Bagi Generasi Milenial-Paradigma Tafsir Tematik. Semarang: Fatawa Publishing.
- Alvendri, D., Huda, Y., & Darni, R. (2023). Perancangan Media Pembelajaran Interaktif Konsep Dasar Seluler Menggunakan Aplikasi Unity Berbasis Android. *Journal on Education*, 5(4), 11062-11076.
- Ananda, A., & Pradini, G. (2022). Peran food & beverage service dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di McDonald's Jatipadang. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(03), 263-277.
- Andini, T. (2022). Tantangan Teknologi Bagi Lansia dalam Proses Pengajuan Visa Haji. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 9(2), 45-58.
- Ariyanto, A., & Sulistyorini, S. (2020). Konsep motivasi dasar dan aplikasi dalam lembaga pendidikan Islam. *AL-ASASIYYA: Journal Of Basic Education*, 4(2), 103-114.
- Budi, H., & Wulandari, N. (2023). Pelatihan Teknologi untuk Lansia: Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Haji. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, 6(3), 78-89.
- Darmawati, N. (2019). Efektivitas Sistem Biometrik Dalam Percepatan Pelayanan Keimigrasian Dokumen Jemaah Haji Di Embarkasi Pondok Gede Jakarta Tahun 2018. In Repository.Uinjkt.Ac.Id.
- Darmawati, N. *Efektivitas Sistem Biometrik Dalam Percepatan Pelayanan Keimigrasian Dokumen Jemaah Haji Di Embarkasi Pondok Gede Jakarta Tahun 2018* (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Delvina Estheria, Dita Dhikadara, Ita Rahmasari, Nisrina Arumdanie, & Yunishella Purwanty. (2022). Implementasi Pemanfaatan Teknologi Informasi pada Kebijakan Visa Indonesia. *Jurnal Kajian Stratejik Ketahanan Nasional*, 5(2). Digital bagi Lansia dalam Menghadapi Era Digitalisasi.

- Handoko, D. M., & Wuryanta, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Sektor Jasa. *Jurnal Manajemen*, 8(1), 45-60.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media
- Hasanah, H. (2017). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu - ilmu Sosial). *At-Taquaddum*, 8(1), 21.
- Hayatunnupus, B. M., & Nurabiah. (2024). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 4(1), 93–105.
- Imam, G. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bumi Aksara, Surabaya
- Inas Hayati, *Penyandang Disabilitas dalam Pandangan Al-Quran*, (Skripsi: Aceh, UIN Ar-Raniry, 2019
- Jacobs, J., & Van Ranst, M. (2008). Biometric Fingerprinting for Visa Application: Device and Procedure Are Risk Factors for Infection Transmission. *Journal of Travel Medicine*, 15, 335 - 343. Kaukaba, 2012, h.75.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2020). *Pedoman Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta: Kementerian Agama.
- Lestari, G. A. (2021). Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2009 Pasal 9 tentang kesejahteraan sosial terhadap perlindungan hukum bagi lanjut usia terlantar dalam pelayanan publik di Panti Jompo Titian Ridho Ilahi Yayasan Al Yusufiyah Desa Huta Holbung Kecamatan Batang Angkola Kabupaten Tapanuli Selatan (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidimpuan).
- Mardiana, R., & Prabowo, H. (2019). Evaluasi Efektivitas Program Layanan Publik: Pendekatan dan Metodologi. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 15-30.
- Mardiyah, S., & Sari, R. (2023). Aksesibilitas Layanan Haji bagi Jamaah Disabilitas: Studi Kasus di Kabupaten Semarang. *Jurnal Hukum dan Kebijakan*, 14(1), 23-35.
- Mohamad Rofik, *Difabel di Sekitarku: Hasil Lomba Mmenulis MUJAHADA:JurnalPengabdian Masyarakat*, 1(1), 33-42.

- Munawaroh, Z., Mudhofi, M., & Susanto, D. (2017). Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 35(2), 225-248.
- Nanda, A. R., & Herawati, R. (2021). Kendala Dan Solusi Bagi Penyandang Disabilitas Kota Semarang Dalam Mengakses Pekerjaan. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3(3), 325-336.
- Ni'matuzahroh, Susanti Prasetyaningrum. 2018. *Observasi: Teori dan Aplikasi Dalam Psikologi*. Malang: UMM Press.
- Nugroho, A., & Supriyanto, E. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penggunaan Aplikasi: Studi Kasus pada Pengguna Layanan Digital. *Jurnal Teknologi Informasi*, 12(1), 45-58.
- Nurkhalis Setiawan, Pribumisasi Al-Quran, (Yogyakarta:
- Pradana, A., & Widiastomo, A. (2023). Pengembangan Program Pelatihan Keterampilan
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research.
- Penilasari, Y., Nugraha, J., AB, S., & AB, M. (2021). Penggunaan Servqual dalam kualitas pelayanan bidang administrasi di kecamatan Gayungan Surabaya. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 15(2), 207-220.
- Rahayu, S., & Prasetyo, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan XYZ. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(2), 115-124.
- Sari, D. P., & Rahman, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Haji dan Kepuasan Jamaah: Studi Kasus di Asrama Haji. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(1), 25-40.
- Sugiono, Metode Penelitian Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta , 2008), h. 225
- Sugiyono, P. D. "Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif." *Bandung: Alfa Beta* (2010).

- Sujamawardi, L. H. (2018). Analisis Yuridis Pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Dialogia Iuridica*, 9(2).
- Sumijan, P., & Purnama, W. A. (2021). Teknologi biometrik. Jakarta: *Tema Difabel di Sekitarku*, (Surakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2006), h.46.
- Supranto. (2006). Mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2016). Pemasaran Jasa. Andi Offset. Unpublished manuscript
- Yanti, R. D. (2013). Studi Tentang Pelayanan Lanjut Usia Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Sosial*, 1(2), 749-762.
- Zainuddin, A. (2021). "Haji sebagai Sarana Solidaritas Umat Muslim." *Jurnal Sosial dan Budaya*, 15(2), 123-135.

LAMPIRAN

TRANSKIP WAWANCARA

Tema: Analisis Pelayanan Haji Disabilitas Lansia Melalui Aplikasi Saudi Visa *Biometric* di Kementerian Agama Kabupaten Semarang

Waktu: Tanggal 19 samapai 20 Mei 2025

Tempat: Kemenag Kabupaten Semarang, Pusat Layanan haji dan Umrah Terpadu (PLHUT)

Pewawancara: Aditya Fawwaz Ramadian

Narasumber:

1. Ibu TT (Kepala PLHUT)
2. Bapak AQ (Petugas PLHUT)
3. Ibu DAH (Petugas PLHUT)
4. Bapak IS (Jamaah Haji Lansia)
5. Bapak BR (Jamaah Haji Lansia)
6. Bapak AN (Jamaah Haji Lansia)
7. Ibu RF (Jamaah Haji Lansia)
8. Bapak S (Jamaah Haji Lansia)

Data Hasil Wawancara

1. Ibu TT (Kepala Seksi PLHUT)

Visi: “Menjadi yang terbaik dan terlengkap dalam pelayanan haji dan umrah, memastikan setiap jamaah termasuk disabilitas lansia, mereka dapat memperoleh pelayanan yang tepat aman, serta nyaman.”

Misi: “Memenuhi SOP layanan yang bersahabat bagi disabilitas lansia jamaah, menyediakan serta membuat nyaman tempat dan fasilitas.”

Mengenai Aplikasi: “Supaya Mempermudah dalam langkah pendaftaran visa *Biometric* Saudi, perangkat yang dibutuhkan adalah *handphone* dengan kualitas tinggi pada kamera serta memori internal yang cukup.”

Jaminan (*Assurance*): “Harus bekerja sama, menaati, dan sabar dalam pelayanan, bisa mengatasi semua katagori jamaah, serta memiliki prinsip melayani tamu - tamu Allah akan membawa keberkahan.”

Pengembangan layanan: “Setiap pelayanan harus sesuai dengan regulasi tahun sekarang. Siklus perkembangan layanan sangat penting diperhatikan.”

2. Ibu DAH (Staf Penyusunan Dokumen Haji)

“Bagi jamaah disabilitas lansia kita harus melayani secara penuh, seperti jamaah yang menggunakan kursi roda selama pendaftaran, menulis dan pengambilan foto.”

“Kesulitan: Jamaah yang kehilangan salah satu jarinya harus menyertakan surat keterangan dari rumah sakit.”

“Kami juga menyediakan kerudung putih untuk jamaah perempuan dan kemeja putih untuk jamaah laki - laki agar aplikasi *Biometric* dapat mengenali wajah dengan mudah.

3. Bapak AQ (Staf Administrasi)

“Kesulitan pada sidik jari jamaah yang halus atau tidak jelas sehingga kamera tidak bisa mendeteksi.”

4. Bapak BR (Jamaah Lansia)

“Alhamdulillah semua ibadah terlaksana dengan lancar”

“Bagi saya yang tidak terbiasa, proses pendaftaran *Biometric* memang susah, tetapi petugas disana membantu hingga selesai”

“Diperlukan Langkah yang lebih mudah, dan sudah disediakan tempat bagi lansia.”

5. Bapak S (Jamaah Lansia)

“Fasilitas sangat mumpuni: kursi roda dan toilet sudah memadai.”

6. Bapak IS (Jamaah Disabilitas)

“Bagi jamaah disabilitas lansia seperti saya, hanya perlu surat keterangan kesehatan, tidak harus melakukan *Biometric*”

Hasil Pengelolaan Data

1. Visi dan Misi Layanan

Sepenuhnya petugas PLHUT bertanggung jawab kepada layanan menyeluruh dan ramah disabilitas.

2. Mekanisme

a. Kelemahan perangkat (memori dan kamera *handphone* tidak bisa mengenali sidik jari yang halus).

b. Jamaah berkebutuhan khusus (kekurangan jumlah jarinya) harus meminta surat keterangan dari Rumah Sakit

3. Upaya dan Dukungan
 - a. Petugas cepat tanggap dan sabar atau tabah.
 - b. Penawaran langsung untuk jamaah oleh layanan bank.
 - c. Penyediaan sarana (kerudung putih dan kemeja putih).
4. Penyediaan Fasilitas Fisik
 - a. Kursi roda, Toilet khusus disabilitas.
 - b. Bank CIMB Niaga Syariah dan NANO Syariah dukungan dalam layanan terpusat.
5. Pengalaman Jamaah
 - a. Jamaah mendapatkan asistensi dari petugas.
 - b. Proses lebih efektif dari tahun sebelumnya.
 - c. Ketersampainya informasi kepada jamaah.

Struktur Wawancara

1. Informasi Umum
 - a. Nama :
 - b. Peran/ jabatan:
 - c. Katagori :
 - d. Usia :
 - e. Jenis kelamin :
2. Pertanyaan Umum
 - a. Pertanyaan untuk Kepala PLHUT
 1. Apa visi dan misi pelayanan Haji di PLHUT terhadap jamaah disabilitas lansia?
 2. Bagaimana efektivitas aplikasi Saudi Visa *Biometric* dalam pelayanan jamaah disabilitas lansia?
 3. Apa kendala utama dalam melayani jamaah haji penyandang disabilitas lansia?
 4. Bagaimana persepsi jamaah haji disabilitas lansia mengenai penggunaan aplikasi Saudi Visa *Biometric*?
 5. Apa bentuk pembekalan atau pengembangan staf dalam melayani jamaah disabilitas lansia?
 6. Rencana pengembangan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan bagi jamaah haji disabilitas lansia kedepanya?

- b. Pertanyaan untuk staf PLHUT
 1. Bagaimana pengalaman anda saat mendampingi jamaah haji disabilitas lansia? Apa tantangan yang sering di hadapi?
 2. Tingkat kesulitan atau kemudahan jamaah haji disabilitas lansia yang anda layani dalam mengoperasikan aplikasi Saudi Visa *Biometric* ?
 3. Fasilitas serta dukungan apa yang diberikan untuk memudahkan jamaah disabilitas lansia, baik saat pendaftaran maupun dalam perjalanan?
 4. Bagaimana anda mengedukasi jamaah haji disabilitas lansia tentang proses dan penggunaan aplikasi Saudi Visa *Biometric* ?
 5. Menurut anda, apa yang bisa dioptimalkan dari layanan haji untuk jamaah disabilitas lansia agar lebih efektif ?
- c. Pertanyaan untuk jamaah
 1. Bagaiman pengalaman anda secara keseluruhan dalam melakukan ibadah haji
 2. Apakah anda terlibat dengan sistem aplikasi Saudi Visa *Biometric* untuk proses pendaftaran dan pengajuan visa? Apabila iya, bagaimana anda mengevaluasi dalam penggunaan aplikasi Saudi Visa *Biometric*?
 3. Bagaimana tingkat kemudahan akses dan penggunaan aplikasi Saudi Visa *Biometric*?
 4. Apakah petugas memberikan dukungan yang memadai kepada jamaah terkait penggunaan aplikasi Saudi Visa *Biometric* selama pendaftaran?
 5. Bagaimana jamaah menilai fasilitas dan akomodasi bagi jamaah disabilitas lansia?
 6. Apakah informasi mengenai aplikasi dan prosedur pendaftaran disampaikan dengan jelas?
 7. Apa kendala utama yang anda alami selamaproses pendaftaran dan pelaksanaan haji melalui aplikasi Saudi Visa *Biometric* ?
 8. Seberapa puas anda dengan pelayanan yang diberikan selama proses pendaftaran haji?

Dokumentasi Wawancara





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185

Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

Nomor : 436/Un.10.4/K/KM.05.01/10/2024

Semarang, 28/10/2024

Hal : **Permohonan Ijin Riset**

Kepada Yth.
Kepala Kementrian Agama Kab.
Semarang di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang
menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

Nama : NIM : Aditya Fawwaz Ramadian
Jurusan : 2101056077
Lokasi Penelitian : Manajemen Haji dan Umrah
Judul Skripsi : Kantor PHU Kementrian Agama Kab. Semarang
EFEKTIVITAS VISA BIOMETRIK BAGI JAMAAH HAJI
DISABILITAS LANSIA DI KEMENTERIAN
KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2024

Bermaksud melakukan Riset penggalan data di tempat penelitian pada instansi
yang Bapak/Ibu pimpin. Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang
bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Dekan,
Kepala Bagian Tata Usaha

MUNTOHA

Tembusan Yth. : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang
Surat ini dicetak secara elektronik oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SEMARANG**

Jalan Candi Asri Raya, Telepon (024) 6921320, Ungaran 50513
Website : <http://semarang.kemenag.go.id> | Email : kabsemarang@kemenag.go.id

Nomor : 7847/Kk.11.22/5/Hj.00/10/2024
Hal : Pemberian izin riset bagi mahasiswa

Ungaran, 30 Oktober 2024

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalaamu Alaikum Wr. Wb.

Berdasar pada surat masuk dengan nomor : 436/Un.10.4/K/KM.05.01/10/2024 tentang permohonan ijin riset di Kantor PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Semarang untuk keperluan skripsi dengan judul " EKEKTIVITAS VISA BIO METRIK BAGI JAMAAH HAJI DISABILITAS LANSIA DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2024 " dari Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Dengan ini, Kantor PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Semarang memberikan izin kepada :

Nama : Aditya Fawwas Ramadhan
NIM : 2101056077
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Perihal : Riset untuk skripsi

Demikian surat ini dibuat, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalaamu alaikum Wr. Wb.

Kasi PHU



Hj. Titik Hallimah

Tembusan :
Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Semarang



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : RnA5bp

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Aditya Fawwaz Ramadian

Tempat, Tanggal Lahir : Semarang, 19 November 2003

NIM : 2101056077

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Jenis Kelamin : Laki – laki

Alamat : Perumahan Jatisari Lestari B3 No 1 Rt 08 Rw 11, Kec. Mijen,
Kota Semarang.

Nomor Hp : 088224159323

E-mail : aditfawwaz.191103@gmail.com

Jenjang Pendidikan Formal :

1. SDIT Cahaya Bangsa Semarang
2. SMP Nurul Islam Semarang
3. SMA Kesatrian 1 Semarang