

**EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN HAJI RAMAH LANJUT USIA  
(LANSIA) TAHUN 2023 DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

**Disusun Oleh:**

**Jihan Isvia Salsabila  
NIM. 20102040098**

**Dosen Pembimbing:**

**Drs. M. Rosvid Ridla, M.Si.  
NIP: 196701041993031003**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2024**



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

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-376/Un.02/DD/PP.00.9/03/2024

Tugas Akhir dengan judul : EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN HAJI RAMAH LANJUT USIA (LANSIA)  
TAHUN 2023 DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : JIHAN ISYIA SALSABILA  
Nomor Induk Mahasiswa : 20102040098  
Telah diujikan pada : Selasa, 27 Februari 2024  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

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

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 65ea97a2ba0f9



Pengaji I

Muhammad Toriq Nurmadiansyah,  
S.Ag.,M.Si  
SIGNED

Valid ID: 65e93616c1e6d



Pengaji II

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag  
SIGNED

Valid ID: 65e6dd1874d50



Yogyakarta, 27 Februari 2024

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 65eud333c62c1



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274)515856, Fax (0274) 552230  
E-mail: fd@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

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

*Assalamu'alaikum wr.wb*

Setelah membaca, meneliti, memeberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku dosen Pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Jihan Isyia Salsabila  
NIM : 20102040098  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Judul : Evaluasi Kebijakan Pelayanan Haji Ramaha Lansia Tahun 2023 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta

Sudah dapat dijukan dan didaftarkan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharapkan skripsi tersebut dapat segera di munaqosyahkan.  
Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum wr.wb*

Yogyakarta 21 Februari 2024

Ketua jurusan/Prodi Manajemen Dakwah

Pembimbing

M.Thoriq Nurmadiansyah,S.Ag., M.Si  
NIP. 19700908 200003 1 001

Drs. M. Rosvid Ridla, M.Si  
NIP. 19670104 199303 1 003

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Jihan Isvia Salsabila

NIM : 20102040098

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwan dan Komunikasi

Alamat : Kp. Nosari Barat RT 004/RW 016, Bintan, Kepulauan Riau

Judul Skripsi : Evaluasi Kebijakan Pelayanan Haji Ramaha Lansia Tahun 2023 di  
Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi yang saya ajukan benar benar asli/karya ilmiah yang ditulis sendiri
2. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa karya tersebut bukan karya ilmiah  
saya (plagiasi), maka saya bersedia menanggung sanksi dan dibatalkan gelar  
kesarjanaan saya.

Demikina surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta 21 Maret 2023



Jihan Isvia Salsabila  
NIM: 20102040098

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJA**  
YOGYAKARTA

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT

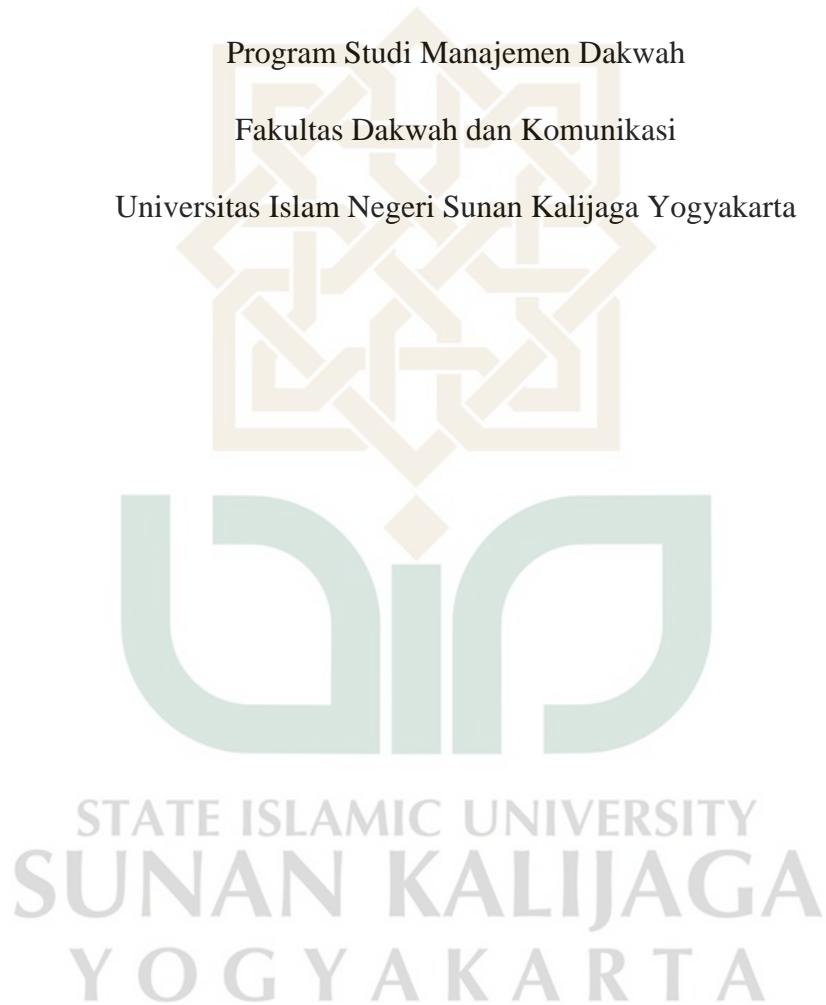
Skripsi ini saya mempersesembahkan untuk:

Almamater tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



## MOTTO

Setiap orang punya prosesnya masing masing. Maka percaya dengan prosesmu sendiri.



## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum wr. wb

Puji syukur diucapkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat Nya sehingga skripsi ini dapat tersusun sampai dengan selesai. Tidak lupa kami mengucapkan terimakasih terhadap bantuan dari pihak yang telah berkontribusi dengan memberikan sumbangan baik pikiran maupun materinya.

Sholawat serta salah tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang atas bimbingannya umat manusia bisa merasakan nikmat islam dan iman. Peneliti sangat berharap semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi pembaca maupun segala pihak. Peneliti juga ingin mengucapkan terimakasih atas semua pihak yang berkontribusi, oleh karena itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag., MA., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta para jajaran Dekanat Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Muh. Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si., selaku ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Muh. Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si., selaku Dosen Penasehat Akademik yang senantiasa memberikan dukungan, arahan, dan membantu kelancaran dalam skripsi ini dengan sabar.
5. Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan semangat dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi.
6. Segenap dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan data dan informasi untuk penyusunan skripsi.
7. Segenap karyawan Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah membantu melancarkan proses penelitian skripsi ini.
8. Orang tua saya, Bapak Didit Sutrisno dan Ibu Libra Isyiarah sebagai orang tua hebat saya selama hidup saya. Semoga Allah panjangkan umur kalian untuk melihat anak-anak kalian sukses.
9. Adik adik saya, Dinda Sakha Nabilah, M. Aji Yusdiantoro, M. Azzamy Syauqi, dan M. Uwais Al-Qarni yang selalu memberi warna dalam hidup saya. semoga Allah memberi keberkahan untuk kita semua.
10. Mbah Akung dan Ibu Asuh saya, Kakong H. Abdul Kadir dan Bu Wati terimakasih karena selalu menguatkan dan membantu keuangan selama di perantauan.
11. Teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2020 yang selalu memberikan semangat dan membantu proses belajar selama menempuh pendidikan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

12. Teman-teman Aspuri. Kiki, Sulastri, Nora, Maharani, Maryam, Syla, Faiq, Dinda, Feby, dan Yani yang selalu memberi semangat selama di Asrama Kepri.
13. Teman-teman BMT Mba Devi, Mba Eni, Mba Asri, Fitri, Tidel, Syeikhoni Yang selalu support dan selalu baik serta mendukung saya.
14. Teman-teman KKN UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Kelompok 2 Karanganyar, terimakasih atas banyak pengalaman dan banyak cerita yang baik dan menyenangkan selama KKN.
15. Teman-teman Man IC Batam khususnya Mumuk dan Sinta yang sampai saat di Yogyakarta yang tetap *keep and touch*.
16. Teman-teman grup lollipop ku, Afi, Inung, Hasyim. Terimakasih untuk beberapa waktu bersama. Sukses selalu semuanya dengan jalan masing-masing.
17. Serta terimakasih banyak kepada semua pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang ikut berkontribusi terhadap penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari masih banyak kekuarangan dalam peneltian ini. Untuk itu peneliti memohon kritik dan saran dalam penyempurnaan penelitian ini.

Wassalamualaikum wr. wb

Yogyakarta 21 Maret 2023

Peneliti

Jihan Isyia Salsabila  
NIM: 20102040098

## **ABSTRAK**

Jihan Isyia Salsabila, 20102040098, Evaluasi Kebijakan Haji Ramah Lanjut Usia Tahun 2023 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

Latar belakang penelitian ini adalah Haji Ramah Lanjut Usia (lansia) merupakan sebuah kebijakan prioritas dalam skala nasional dan menjadi tema besar dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2023 oleh Kementerian Agama. Sebagai sebuah kebijakan diperlukan adanya pengawasan berupa evaluasi. Dengan adanya evaluasi maka akan terlihat jelas hasil dari kebijakan haji ramah lansia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk-bentuk kebijakan dan evaluasi terhadap kebijakan haji ramah lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

Teori yang digunakan adalah teori evaluasi kebijakan dengan pendekatan evaluasi eputusan teoritis dengan teknik analisis survei pemakai. Analisis survei pemakai merupakan prosedur untuk mengumpulkan informasi evaluabilitas suatu kebijakan atau program dari pengguna dan pelaku kebijakan. Instrumen utama untuk melakukan evaluasi adalah wawancara formal dengan format pertanyaan terbuka. Tanggapan terhadap pertanyaan tersebut memberi informasi yang diperlukan untuk melengkapi data penelitian. Metode yang dipakai dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Uji Keabsahan data dengan triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan haji ramah lansia berjalan dengan baik dan tepat sasaran. Adapun terhadap kebijakan pendiadaan jemaah lansia belum sepenuhnya berjalan dengan baik dikarenakan rasio antara petugas haji dan jumlah jemaah lansia tidak sebanding. Terhadap dimensi pelayanan haji ramah lansia yang dihasilkan peneliti menghasilkan penilaian cukup memuaskan. Hal ini dilihat dari masih terdapat kekurangan pada terlaksana nya enam dimensi pelayanan haji ramah lansia. Adapun pelayanan yang kurang memuaskan dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan pada penyelenggaraan haji di tahun berikutnya. Adapun hasil evaluasi yang dihasilkan oleh Kanwil Kemenag tentang penyelenggaraan haji tahun 2023 menjadi rujukan untuk penetapan kebijakan untuk pelaksanaan haji di tahun 2024. *Pertama*, Istita'ah haji menjadi sesuatu yang ditekankan dan wajib menjadi persyaratan untuk pemberangkatan haji di tahun 2024. *Kedua*, makanan atau menu khusus lansia. *Ketiga*, penambahan petugas haji dengan syarat kompetensi yang mengerti dan memahami lansia.

**Kata Kunci : Evaluasi Kebijakan, Haji Ramah Lansia, Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta**

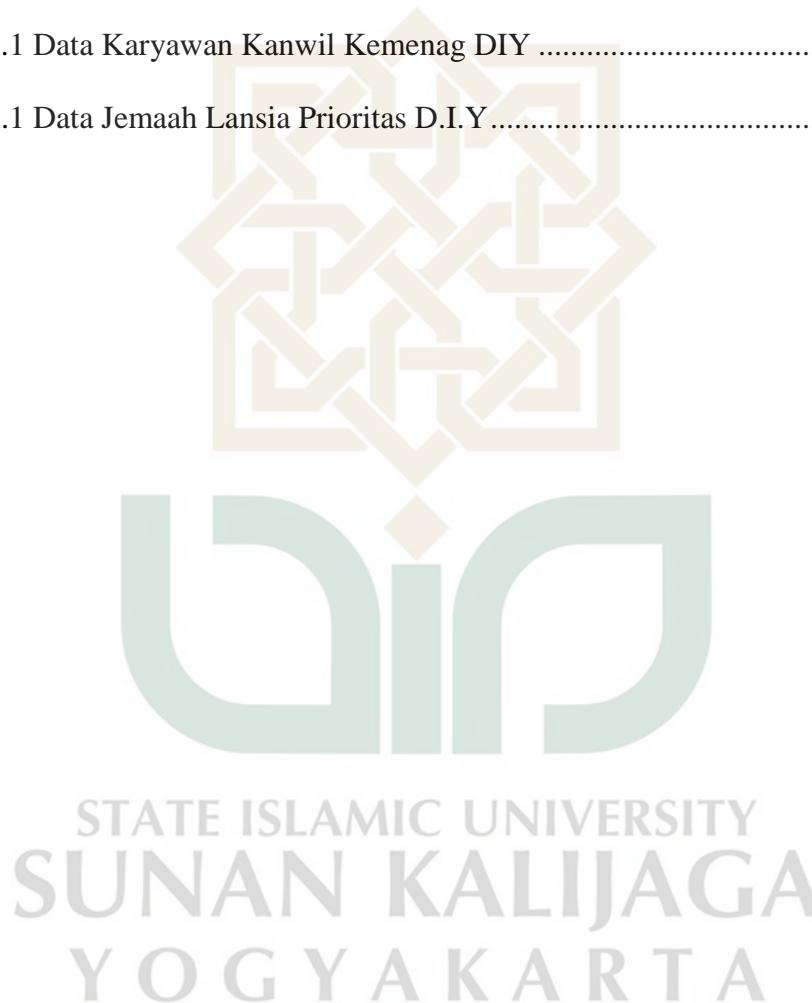
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Kajian Pustaka.....	8
F. Kerangka Teori.....	15
G. Metode Penelitian.....	33
H. Sistematika Pembahasan .....	43

<b>BAB II GAMBARAN UMUM INSTANSI .....</b>	44
A. Letak Geografis.....	44
B. Sejarah Singkat Kanwil Kementerian Agama.....	45
C. Visi dan Misi .....	52
D. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi.....	53
E. Struktur Organisasi di Kanwil Kemenag D.I.Y .....	55
F. Data Karyawan.....	55
<b>BAB III PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	57
A. Urgensi Kebijakan Haji Ramah Lansia.....	57
B. Dimensi Pelayanan Haji Ramah Lansia.....	75
C. Hasil Evaluasi Kebijakan Pelayanan Haji Ramah Lansia.....	93
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	107
A. Kesimpulan .....	107
B. Saran.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	111
<b>LAMPIRAN.....</b>	114

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Jemaah Haji Lansia Tahun 2023 .....	3
Tabel 1.2 Kriteria Evaluasi Menurut Dunn.....	20
Tabel 1.3 Pendekatan dan Teknik Evaluasi Kebijakan.....	21
Tabel 2.1 Data Karyawan Kanwil Kemenag DIY .....	55
Tabel 3.1 Data Jemaah Lansia Prioritas D.I.Y.....	55



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Dimensi Kebijakan Publik Sebagai Fokus Evaluasi Kebijakan.....	18
Gambar 1.2 Analisis Data Model Miles dan Huberman .....	38
Gambar 1.3 Triangulasi Sumber Data.....	41
Gambar 1.4 Triangulasi Pengumpulan Data .....	42
Gambar 2.1 Peta Lokasi Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I.Y .....	44
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kanwil Kemenag D.I.Y .....	55
Gambar 3.1 Data jemaah haji lansia .....	58
Gambar 3.2 Data jemaah haji lansia 2023 .....	63



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Haji merupakan rukun islam yang kelima. Ketika rukun islam yang pertama hingga yang keempat telah terlaksana, maka ada keinginan dan dorongan untuk menyempurnakannya dengan melaksanakan rukun islam yang kelima yaitu menunaikan ibadah haji. Dalam pelaksanaannya, ibadah haji dalam islam memiliki dua status hukum diantaranya wajib bagi yang mampu dan tidak wajib bagi yang mampu. Hal ini diperjelas dalam Al-Qur'an Surah Ali-Imran ayat 97: "*Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam*".<sup>1</sup> Kata Mampu dalam ayat ini berarti memiliki makna kemampuan secara keilmuan, finansial, fisik, psikis, keamanan selama dalam perjalanan melaksanakan ibadah haji dan keluarga yang ditinggalkan terjamin dalam kehidupannya.

Tingginya antusias masyarakat untuk menunaikan ibadah haji berujung kepada banyaknya antrian pelaksanaan ibadah haji dalam suatu

---

<sup>1</sup> Endang Hendra, dkk., *Al-Qur'an Cordoba*, (Bandung: PT. Cordoba Internasional Indonesia, 2018), hlm. 62.

negara. Tidak ada batasan umur maksimal dalam menjalankan ibadah haji selama kondisi kesehatan memungkinkan sesuai dengan standar kesehatan haji. Berbagai karakteristik masyarakat menginginkan untuk bisa menjalankan ibadah haji. Terlebih masyarakat yang masuk dalam kategori lanjut usia dimana persoalan tentang lansia akan selalu muncul. Terjadinya pembatasan usia untuk jamaah haji selama pandemi Covid-19 berlangsung juga menjadi salah satu permasalahan haji yang melibatkan lansia sehingga mengakibatkan penumpukan jamaah haji lansia sehingga jumlah jemaah haji lansia naik signifikan akibat akumulasi masa Covid-19.

Berdasarkan data Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOPATUH) yang dilansir dari Data Jemaah Haji Lansia oleh Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH), menunjukkan bahwa sebanyak 66.943 jemaah haji lansia diberangkatkan pada tahun 2023. Berdasarkan kelompok, usia 65-74 tahun merupakan kelompok usia lansia yang paling banyak. Jumlahnya mencapai 45.769 orang atau 68,4 % dari total haji jemaah lansia. Kelompok usia terbanyak kedua adalah kelompok usia 75-84 tahun yang berjumlah 12.912 orang atau 19,3% dari total jemaah lansia. Terdapat juga kelompok usia 85-94 tahun sebanyak 7.680 orang atau setara 11,5%. Terakhir, kelompok di atas 95 tahun sebanyak 555 orang atau 0,8%.

Sehingga berdasar data 67.000 calon jemaah haji yang akan berangkat tahun ini berusia lanjut.<sup>2</sup>

**Tabel 1.1**  
**Data Jemaah Haji Lansia Tahun 2023**

Kelompok Usia	Jumlah	Presentase
65-74 tahun	45.769 orang	68,4 %
75-84 tahun	12.912 orang	19,3%
85-94 tahun	7.680 orang	11,5%
95 tahun	555 orang	0,8%

*Sumber: Badan Pengelola Keuangan Haji*

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 189/2023, Pemerintah Arab Saudi menetapkan kuota haji Indonesia tahun 1444 H/2023 M adalah sebanyak 221 ribu orang. Jumlah tersebut terdiri dari 203.320 ribu kuota haji reguler dan 17.680 ribu untuk kuota haji khusus.<sup>3</sup> Sementara itu, Indonesia pada tahun 2023 ini mendapatkan kuota tambahan dari Arab Saudi sebesar 8 ribu jemaah sebagaimana Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 467 tahun 2023 tentang Penetapan Kuota Haji Tambahan 1444 H/2023 M. Dalam KMA tersebut diatur bahwa kuota tambahan terdiri

---

<sup>2</sup> Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH): “NFOGRAFIS – Data Jemaah Haji Lansia Indonesia Tahun 1444 H / 2023 M”, <https://bpkh.go.id/infografis-data-jemaah-haji-lansia-indonesia-tahun-1444-h-2023-m/> diakses pada tanggal 2 September 2023.

<sup>3</sup> Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 189 Tahun 2023 tentang Kuota Haji Indonesia Tahun 1444 H/2023 M, hlm. 2.

atas 7.360 kuota haji reguler dan 640 kuota haji khusus.<sup>4</sup> Sehingga total jemaah haji Indonesia pada tahun 2023 adalah 229 ribu jemaah.

Besarnya jumlah jemaah haji lansia pada tahun 2023 tentu membutuhkan perhatian semua pihak dengan memberi perhatian khusus dengan pembuatan struktur layanan jamaah haji lansia dan peraturan khusus untuk pelayanannya sebagai panduan bagi para pelaksana dalam penyelenggaraan haji baik dari aspek substansi maupun teknis. Dewasa ini pemerintah sudah banyak melakukan terobosan baru untuk permasalahan haji lansia dengan mengambil kebijakan guna mengatasi permasalahan tersebut salah satunya adalah program kebijakan Haji Ramah Lansia.

Haji Ramah Lanjut Usia (lansia) merupakan sebuah kebijakan prioritas dalam skala nasional dan menjadi tema besar dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2023 oleh Kementerian Agama. Kebijakan Haji Ramah Lansia hadir melalui penetapan kebijakan pemerintah Arab Saudi yang telah meniadakan pembatasan usia calon jamaah haji berusia maksimal 65 tahun yang diberlakukan selama pandemi covid- 19 setelah kondisi berangsur normal. Melalui kebijakan tersebut jemaah haji berusia di atas 65 tahun atau kelompok lansia diizinkan berangkat pada tahun 2023. Kebijakan ini diberlakukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah bahwa dalam

---

<sup>4</sup> Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 467 Tahun 2023 tentang Penetapan Kuota Haji Tambahan Tahun 1444 H/2023 M, hlm. 2.

menetapkan kuota haji indonesia menteri memberikan prioritas kuota jemaah haji lanjut usia yang berusia paling rendah 65 (enam puluh lima) tahun dengan presentase tertentu.<sup>5</sup>

Sebagai program kebijakan nasional, program ini melibatkan berbagai pihak baik vertikal maupun horizontal. Secara horizontal semua sektor terkait memiliki tanggungjawab dan wewenang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Secara vertikal program ini bukan hanya milik Kementerian Agama Pusat semata, melainkan juga milik Kementerian Agama Wilayah setempat dalam hal ini adalah Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta adalah instansi vertikal Kementerian Agama RI yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian Tugas pokok dan fungsi Kementerian RI yang berkedudukan di wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 6 Tahun 2022 yang merupakan perubahan atas Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama bahwa Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten/kota merupakan instansi vertikal departemen agama yang berada di bawah dan bertangggung jawab secara

---

<sup>5</sup> Anotasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, pasal 14 ayat (1) hlm. 12.

langsung kepada Menteri Agama.<sup>6</sup> Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta berlokasi di Jalan Sukonandi No. 8, Kelurahan Semaki, Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta, memiliki 71 Madrasah Negeri dan 78 KUA yang tersebar di 5 kabupaten/kota.<sup>7</sup>

Kementerian Agama Pusat berperan dalam membuat kebijakan nasional, namun pelaksanaan dan penyalurannya sangat bergantung pada peran Kementerian Agama Wilayah setempat. Oleh karena itu, peran Kementerian Agama Wilayah sebagai pelaksana dapat meningkatkan efektivitas program haji ramah lansia dengan berperan aktif memberikan kontribusi seperti melaksanakan sosialisasi, pengawasan dan evaluasi dari program haji ramah lansia yang bukan hanya sebagai sebuah program nasional melainkan sebagai sebuah kebijakan publik.

Sebuah kebijakan publik tidak dapat dibiarkan berjalan tanpa adanya pengawasan. Salah satu mekanisme pengawasan sebuah kebijakan adalah dengan mengevaluasi kebijakan tersebut dalam hal ini program haji ramah lansia. Evaluasi sangat penting bagi keberhasilan sebuah kebijakan yaitu untuk melakukan penilaian terhadap setiap tindakan dan strategi kebijakan yang dirancang oleh Kementerian Agama berupa kebijakan Haji Ramah Lansia. Evaluasi berguna sebagai *feedback* untuk mengatasi tantangan dan

---

<sup>6</sup> Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.

<sup>7</sup> Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY: “Sekilas Tentang Kanwil Kemenag DIY”, <https://diy.kemenag.go.id/> diakses pada tanggal 7 September 2023.

kendala yang terjadi untuk dapat dijadikan acuan pengambilan keputusan dikemudian hari. Dengan adanya evaluasi maka akan terlihat jelas hasil dari kebijakan program Haji Ramah Lansia tersebut. Berdasarkan latar belakang pemikiran diatas maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul "*Evaluasi Kebijakan Pelayanan Haji Ramah Lansia tahun 2023 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta*"

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana bentuk kebijakan dalam pelayanan haji ramah lanjut usia tahun 2023 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Bagaimana evaluasi kebijakan dalam pelayanan haji ramah lanjut usia tahun 2023 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bentuk kebijakan dalam pelayanan haji ramah lanjut usia tahun 2023 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Untuk mendeskripsikan evaluasi kebijakan dalam pelayanan haji ramah lanjut usia tahun 2023 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

## D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

### 1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana penerpan dari ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan dan dapat diimplementasikan di dunia kerja serta dapat menambah pengetahuan dan wawasan secara umum mengenai evaluasi kebijakan pelayanan haji ramah lansia tahun 2023 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta khususnya pada konsentrasi Manajemen Haji Dan Umrah.

### 2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan sebagai bahan evaluasi untuk dijadikan sebagai rujukan kelanjutan pengembangan program khususnya pada pelayanan haji ramah lansia agar program ini tetap berjalan dan berkembang lebih baik kedepannya.

## E. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka merupakan suatu deskripsi yang yang terdapat hubungan antara masalah yang diteliti dengan masalah terdahulu dengan masalah yang sejenis dan relevan. Kajian pustaka berisi tentang tinjauan atas penelitian dan karya ilmiah terdahulu.<sup>8</sup> Penelitian ini secara khusus belum pernah dibahas sebelumnya. Namun, peneliti menemukan beberapa

---

<sup>8</sup> Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penelitian Skripsi*, (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2014), hlm. 15.

penelitian yang dapat menunjang penjelasan dan gambaran terkait penelitian yang dilakukan diantaranya sebagai berikut:

Pertama, Skripsi yang ditulis oleh Saepul Hidayat dengan judul “Desa Ramah Lansia Studi Kasus LKS Pos Lansia Husnul Khotimah Desa Pacarejo Kec. Semanu Kab. Gunungkidul”. Penelitian ini dilatar belakangi oleh tantangan lansia dengan angka harapan hidup yang tinggi, pemerintah membuat UU No. 12 Tahun 1998 tentang kesejahteraan lansia secara khusus yang mengatur kawasan ramah lansia di dalam peraturan Menteri Sosial No. 4 Tahun 2017 tentang pedoman pengembangan kawasan ramah lansia. Penelitian ini menjelaskan LKS Pos Lansia Husnul Khotimah yang mengagwas Desa Pacarejo sebagai desa yang ramah lansia. penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana program yang dilakukan oleh LKS Pos Lansia Husnul Khotimah. Tinjauan teori yang digunakan adalah teori pelayanan sosial dan kawasan ramah lansia dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Untuk pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan studi dokumen. Adapun hasil dari penelitian ini ditemukan hasil yang memberi gambaran konsep kawasan ramah untuk lansia dengan mengupayakan program-program yang diantaranya program kesehatan, pendidikan, kesehatan mental dan pemenuhan kebutuhan lansia. Program-program yang dilakukan diantaranya pelayanan sosial untuk sosialisasi dan pengembangan, pelayanan sosial untuk penyembuhan, perlindungan dan rehabilitai serta pelayanan akses. Dampak yang dihasilkan dari program

terhadap lansia di Desa Pacarejo dapat memberikan pengaruh yang baik dengan mengupayakan lansia untuk tetap hidup sehat, aktif dan produktif.<sup>9</sup>

Kedua, Skripsi yang ditulis oleh Nur Alfi Fauziah dengan judul “Implementasi Pelayanan Ibadah Haji bagi Jemaah Haji Lansia di Kementerian Agama Kota Bekasi”. Penelitian ini dilatar belakangi dengan tingginya peminat pelaksanaan ibadah haji sehingga meraju kepada lamanya pemberangkatan ke Tanah Suci tak terkecuali calon Jemaah haji lansia. Berdasarkan kebijakan Kementerian Agama tahun 2018 usia lanjut yang dimaksud ialah seluruh Jemaah haji yang sudah memasuki usia 75 tahun. Kendati pernyataan tersebut tetap saja lansia sangat membutuhkan pelayanan yang baik dan benar. Diantara persoalan yang dihadapi jemaah adalah pelaksanaan ibadah haji itu sendiri, sebagai inti dan tujuan penyelenggaraan ibadah haji. Berdasarkan konteks tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk membahas bagaimana penerapan pelayanan kementerian agama terhadap jemaah haji lansia di Kementerian Agama Kota Bekasi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kota Bekasi ini memiliki pelayanan yang cukup baik sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan bagi

---

<sup>9</sup> Saepul Hidayat, *Desa Ramah Lansia Studi Kasus LKS Pos Lansia Husnul Khotimah Desa Pacarejo Kec. Semanu Kab. Gunungkidul*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Kesejahteraan Soaial Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2022), hlm. 5

Jemaah haji lansia, memberikan kontribusi lebih dalam melayani jemaah haji lansia. Hal ini telah dilakukan dengan maksimal oleh para petugas yang selalu mendahulukan keperluan jamaah lanjut usia, tentu dilakukan pelayanan secara kondisional sesuai dengan situasi dan kondisi dilapangan di Kementerian Agama Kota Bekasi.<sup>10</sup>

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Eni Fitria dengan judul “Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT. Aman Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020”. Penelitian ini dilatar belakangi dengan meningkatnya penduduk lanjut usia yang akan berpengaruh terhadap berbagai aspek kehidupan terkait dengan penurunan pada kondisi fisik, psikis dan sosial. Hal ini menuntut strategi perencanaan yang harus dipersiapkan secara matang terutama dalam proses pelayanan Jemaah umrah saat lanjut usia agar mendapatkan pelayanan secara maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi perencanaan pada pelayanan Jemaah umrah lanjut usia di PPIU Amana Tour & Travel PT Aman Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan bersifat kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun hasil penelitian ini

---

<sup>10</sup> Nur Alfi Fauziah dengan judul, *Implementasi Pelayanan Ibadah Haji bagi Jemaah Haji Lansia di Kementerian Agama Kota Bekasi*, Skripsi (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2022), hlm. 4

menunjukkan pelayanan Jemaah umrah lanjut usia yang dilakukan oleh Amana Tour & Travel cukup baik. Hal ini dilihat dari karyawan atau pembimbing yang bertanggungjawab kepada Jemaah umrah lanjut usia, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan Jemaah, serta mampu memberikan kepercayaan. Adapun strategi perencanaan yang dilakukan oleh Amana Tour & Travel pada pelayanan umrah lanjut usia yaitu mengoptimalkan sarana dan prasarana, memaksimalkan peran pembimbing Jemaah umrah lanjut usia baik secara kualitas maupun kuantitas, menjalin komunikasi yang baik, serta meningkatkan pelayanan yang cepat dan tepat secara lebih intensif kepada Jemaah umrah lanjut usia.<sup>11</sup>

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Siti Aminah dengan judul “Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Lanjut Usia oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen Tahun 2019”. Penelitian ini dilatar belakangi oleh meningkatnya jumlah Jemaah haji lanjut usia secara fluktuatif dari tahun 2015-2019. Kondisi Jemaah haji pada umumnya mulai pelupa dan mudah bingung, serta kondisi fisik yang mulai menurun seperti mudah lelah dan mudah terserang penyakit. Oleh karena itu dibutuhkan manajemen pelayanan yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada Jemaah haji lanjut usia. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen pelayanan

---

<sup>11</sup> Eni Fitria, *Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2022), hlm. 4.

yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji lanjut usia pada tahun 2019 dengan menerapkan fungsi-fungsi teori. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan Jemaah haji lanjut usia yang diterapkan mulai dari pelayanan pendaftaran, pelayanan dokumen haji, pelayanan kesehatan, bimbingan manasik haji serta transportasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen belum prima. Hal tersebut terbukti dari kurangnya bimbingan manasik haji pada Jemaah haji lanjut usia yang hanya mengikuti bimbingan manasik haji dari kantor kementerian agama kabupaten sragen tanpa mengikuti bimbingan manasik haji dari KBIH. Penerapan Fungsi manajemen Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen sudah sesuai dengan teori yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen dalam memberikan pelayanan kepada Jemaah haji lanjut usia mengupayakan pemenuhan fasilitas berupa kursi roda dan mobil ambulans dengan sistem kerjasama/pinjam dengan instansi terkait.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Siti Aminah, *Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Lanjut Usia oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen Tahun 2019*, Skripsi Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2021), hlm. 5.

Kelima, Jurnal yang ditulis oleh Kholilurrohman dengan judul “Hajinya Lansia Ditinjau Dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam”. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi beberapa permasalahan yang muncul sejak persiapan haji hingga berakhirnya haji pada jamaah lanjut usia. Permasalahan tersebut dikaji berdasarkan perspektif bimbingan dan konseling Islam dengan menggunakan kajian literatur. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik studi kasus. Hasil penelitian meyerangkan bahwa segala karakteristik fisik dan psikis lansia, ibadah haji lansia rentan akan gangguan psikis yang bisa menyebabkan ketidaklancaran nya ibadah haji dan berdampak pada kelompok ibadah haji atau pendamping haji. Sehingga diperlukan formula pendampingan dengan berlandaskan pada konsep dan perspektif bimbingan dan konseling islam. Pendampingan ibadah haji lansia berdasarkan konsep bimbingan dan konseling Islam dapat menggunakan konsep dan teori yang disampaikan oleh Carl Rogers, yaitu penghargaan positif tanpa syarat. Untuk dapat mendampingi dengan penghargaan positif tanpa syarat, maka diperlukan upaya memahami karakteristik psikis lansia. Upaya memahami ini bisa menggunakan perspektif dan teori aktualisasi diri yang disampaikan oleh Abraham Maslow dan teori psikososial yang disampaikan oleh Erik H. Erikson.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Kholilurrohman, “Hajinya Lansia Ditinjau Dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam”, *Jurnal Dakwah Dan Komuniakasi*, Vol. 2: 2, (2017), hlm. 232-240.

Secara keseluruhan dari kajian pustaka di atas, terapat beberapa perbedaan yang dilakukan peneliti dengan peneliti terdahulu. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terdapat pada objek penelitian mengenai evaluasi kebijakan pelayanan haji ramah lansia tahun 2023 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.

## F. Kerangka Teori

### 1. Tinjauan Tentang Evaluasi Kebijakan

#### a. Pengertian evaluasi kebijakan

Secara etimologi, evaluasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *evaluation* yang merupakan kembangan bahasa dari akar kata *value* yang artinya nilai atau harga. Evaluasi adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja dalam proses pelayanan atau suatu kebijakan. Evaluasi yang paling sederhana adalah mengumpulkan informasi tentang keadaan *pra* dan *pasca* pelaksanaan suatu program atau kebijakan. Evaluasi pada umumnya digunakan untuk mengetahui *outcome* dan menilai sejauh mana keefektifan suatu kebijakan yang sudah berjalan cukup waktu guna dipertanggungjawabkan kepada konstituennya.

Menurut Edwin dalam Idrus mengatakan bahwa evaluasi mengandung pengertian tindakan atau proses dalam menentukan nilai terhadap sesuatu.<sup>14</sup> Menurut William N. Dunn dalam Nugroho, istilah

---

<sup>14</sup> Idrus L “Evaluasi Dalam Proses Pembelajaran” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 9: 2, (2019), hlm 922.

evaluasi disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*). Evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Tujuan pokok dari sebuah evaluasi adalah bukan untuk mencari-cari kesalahan, melainkan untuk melihat seberapa besar kesenjangan antara harapan dan pencapaian dari suatu kebijakan. Selain itu, evaluasi juga bertujuan untuk mengurangi dan menutup sebuah kesenjangan secara singkat, evaluasi bertujuan untuk mencari kekurangan dan menutup kekurangan sebuah kebijakan.<sup>15</sup>

Pengertian evaluasi secara umum dapat diartikan sebagai proses sistematis untuk menentukan nilai terhadap sesuatu hal berupa kegiatan, keputusan, unjuk-kerja, proses, orang, objek dan hal lainnya berdasarkan kriteria tertentu melalui penilaian. Untuk menentukan nilai terhadap sesuatu dapat dilakukan dengan cara membandingkan dengan kriteria kemudian evaluator dapat langsung membandingkan dengan kriteria umum atau dapat melakukan pengukuran terhadap sesuatu yang dievaluasi kemudian membandingkan dengan kriteria tertentu.

Kebijakan merupakan rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Istilah ini dapat diterapkan pada

---

<sup>15</sup> Riant Nugroho, *Public Policy*, (PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta. 2009). hlm. 536.

pemerintahan, organisasi dan kelompok sektor swasta serta individu. Istilah lain menurut Wahab dalam Joko Pramono, menyatakan bahwa kebijakan sering diperlukan penggunaannya dengan tujuan, program keputusan, undang-undang, ketentuan-ketentuan, usulan-usulan dan rancangan-rancangan besar.<sup>16</sup> Menurut Carl Freadrich dikutip oleh Leo Agustino, bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan dan kesempatan dimana kebijakan diusulkan agar berguna saat mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.<sup>17</sup>

Evaluasi kebijakan merupakan suatu proses penilaian terhadap serangkaian tindakan yang telah direncanakan, diupayakan, diputuskan dan dilaksanakan. Menurut Thomas R. Dye dalam Muchlis, bahwa evaluasi kebijakan merupakan pembelajaran mengenai konsekuensi dari kebijakan publik.<sup>18</sup> Evaluasi kebijakan berkenaan dengan kinerja kebijakan, khususnya sejauhmana proses dari implementasi kebijakan. Dengan demikian, evaluasi kebijakan berfokus pada untuk menyediakan umpan balik (*feedback*) bagi

---

<sup>16</sup> Joko Pramono, *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik* (Surakarta: UNISRI Press, 2020), hlm. 29.

<sup>17</sup> Leo Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 7.

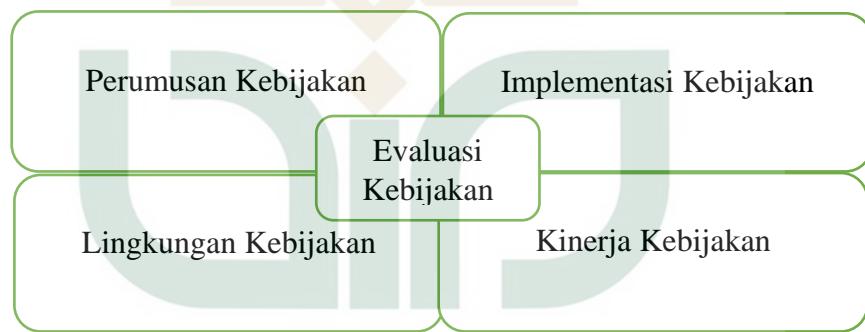
<sup>18</sup> Muchlis Hamdi, *Kebijakan Publik (Proses, Analisis dan Partisipasi)* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), hlm. 107.

penentuan mengenai keputusan apakah dalam kebijakan tersebut perlu diteruskan atau dihentikan.

Tujuan dari evaluasi kebijakan adalah untuk mengetahui sejauh mana kebijakan yang telah ditetapkan mencapai tujuan sebagai bahan pertimbangan dalam peninjauan dan peningkatan pelaksanaan kebijakan di masa yang akan datang. Evaluasi kebijakan diartikan sebagai evaluasi implementasi kebijakan dan/ atau evaluasi kinerja atau hasil kebijakan.

**Gambar 1.1**

**Dimensi Kebijakan Publik  
Sebagai Fokus Evaluasi Kebijakan**



*Sumber: Riant Nugroho, Public Policy*

Keempat komponen pada gambar di atas yang menentukan arah kebijakan akan berhasil atau tidak. Konsep evaluasi sendiri selalu terikut konsep kinerja sehingga evaluasi kebijakan pada ketiga wilayah bermakna kegiatan pasca.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Riant Nugroho, *Public Policy*, (PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta. 2009), hlm. 543.

## b. Fungsi evaluasi kebijakan

Menurut Trochim dalam Eko Handoyo, Evaluasi kebijakan memainkan peran penting terhadap *feedback* (umpan balik) yang diterima dalam suatu program atau praktik yang berkaitan dengan suatu kebijakan. Evaluasi kebijakan menjadi panduan bagi lembaga atau organisasi dalam menggunakan keputusan dan tindakan dalam evaluasi.<sup>20</sup> Menurut Willian N. Dunn dalam Nugroho, evaluasi berkenaan dengan informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan memainkan sejumlah fungsi utama dalam evaluasi kebijakan, diantaranya:<sup>21</sup>

- 1) Evaluasi memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan. Dalam hal ini evaluasi mengungkapkan sejauh mana tujuan-tujuan tertentu dan target telah dicapai.
- 2) Evaluasi memberikan sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target.
- 3) Evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan yang berkaitan dengan perumusan masalah dan rekomendasi. Informasi yang berkaitan dengan kinerja kebijakan

---

<sup>20</sup> Eko Handoyo, *Kebijakan Publik*, (Widya Karya, Semarang. 2012), hlm. 137.

<sup>21</sup> Riant Nugroho, *Public Policy*, (PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta. 2009), hlm. 536.

dapat memberi sumbangan ataupun alternative kebijakan untuk melakukan perumusan ulang kebijakan.

Untuk menghasilkan Informasi kinerja kebijakan, analisis menggunakan tipe kriteria yang berbeda untuk melakukan evaluasi hasil kebijakan. Secara umum, William Dunn menggambarkan kriteria evaluasi kebijakan sebagai berikut<sup>22</sup>:

**Tabel 1.2**  
**Kriteria Evaluasi Menurut Dunn**

Tipe Kriteria	Pertanyaan	Ilustrasi
Efektifitas	Apakah hasil yang diinginkan tercapai?	Unit pelayanan
Efisiensi	Seberapa banyak usaha untuk mencapai hasil yang sesuai?	Unit biaya, manfaat bersih, <i>rasio cost benefit</i>
Kecukupan	Seberapa jauh pencapaian dari hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah?	Biaya tetap, efektivitas tetap
Perataan	Apakah ada biaya manfaat yang didistribusikan dengan merata kepada kelompok berbeda?	Kriteria Pareto, Kriteria Kaldor-Hicks, Kriteria Rawls
Responsivitas	Apakah ada hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai-nilai pada kelompok tertentu?	Konsisten dengan survey warga negara
Ketepatan	Apakah hasil dari tujuan yang diinginkan berguna atau bernilai?	Program

*Sumber: Riant Nugroho, Public Policy*

---

<sup>22</sup> *Ibid.*, hlm. 537.

c. Pendekatan dan teknik evaluasi kebijakan

Dalam melakukan evaluasi kebijakan terdapat pendekatan dan teknik yang dapat digunakan. Setiap pendekatan yang dilakukan dalam evaluasi kebijakan memiliki teknik yang berbeda untuk melakukan evaluasi. Adapun teknik teknik yang digunakan untuk mengevaluasi kebijakan menurut Willian Dunn dalam Eko Handoyo adalah sebagai berikut:<sup>23</sup>

**Tabel 1.3**  
**Pendekatan dan Teknik Evaluasi Kebijakan**

Pendekatan	Teknik
Evaluasi Semu	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Penyajian Grafik</li> <li>- Data Table</li> <li>-Angka Indeks</li> <li>- Analisis Seri Waktu Interupsi</li> <li>- Analisis Seri Terkontrol</li> <li>- Analisis Diskontinue Regresi</li> </ul>
Evaluasi Formal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemetaan Sasaran</li> <li>- Klarifikasi Nilai</li> <li>- Kritik Nilai</li> <li>- Pemetaan Hambatan</li> <li>- Analisis Dampak Silang</li> <li>- Diskonting</li> </ul>
Evaluasi Keputusan Teoritis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brainstorming</li> <li>- Analisis Argumentasi</li> <li>- Delphi Kebijakan</li> <li>- Analisis Survei Pemakai</li> </ul>

Sumber: Eko Handoyo, *Kebijakan Publik*

---

<sup>23</sup> Eko Handoyo, *Kebijakan Publik*, (Widya Karya, Semarang. 2012), hlm. 148.

Dalam penelitian ini, pendekatan dan teknik yang digunakan peneliti untuk melakukan evaluasi kebijakan adalah pendekatan evaluasi Keputusan Teoritis dengan teknik analisis survei pemakai. Analisis survei pemakai menurut William Dunn dalam Eko handoyo, merupakan prosedur untuk mengumpulkan informasi evaluabilitas suatu kebijakan atau program dari pengguna dan pelaku kebijakan.<sup>24</sup> Survei pemakai digunakan untuk penaksiran evaluabilitas dan bentuk-bentuk lain dari evaluasi keputusan teoretis. Instrumen utama untuk melakukan evaluasi adalah wawancara formal dengan format pertanyaan terbuka. Tanggapan terhadap pertanyaan tersebut memberi informasi yang diperlukan untuk melengkapi beberapa tahap dalam penaksiran evaluabilitas, spesifikasi program kebijakan, modeling program kebijakan, penaksiran program kebijakan, dan presentasi penaksiran evaluabilitas terhadap pemakai.

#### d. Tahapan evaluasi kebijakan

Edward Suchman mengemukakan bahwa terdapat enam langkah dalam tahapan evaluasi kebijakan, yaitu:

- 1) Mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi
- 2) Analisi terhadap masalah
- 3) Deskripsi dan standarisasi kegiatan
- 4) Pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi

---

<sup>24</sup> *Ibid*

- 5) Menentukan apakah perubahan yang diamati adalah akibat dari dari kegiatan tersebut atau karena penyebab lain nya
  - 6) Beberapa indikator untuk menentukan keberadaaan suatu dampak
2. Tinjauan Tentang Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Pelayanan diartikan sebagai serangkaian aktivitas antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang bersangkutan yang telah disediakan oleh lembaga atau perusahaan pemberi layanan yang bermaksud untuk memecahkan masalah konsumen dan aktivitas tersebut bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi.<sup>25</sup> Menurut Kotler dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah kegiatan yang menawarkan kepuasan terkait suatu produk secara fisik walaupun hasil nya tidak terikat yang saling menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan.<sup>26</sup>

Adapun menurut Gronross, pelayanan merupakan suatu aktivitas atau rangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya hubungan antara konsumen dengan karyawan dalam suatu lembaga atau perusahaan untuk menyelesaikan

---

<sup>25</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pusta Pelajar, 2005), hlm.2.

<sup>26</sup> Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press, 2000), hlm. 8.

permasalahan konsumen.<sup>27</sup> Sedangkan Menurut R.A Supriyono dikutip dari Malayu Hasibuan, Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh sebuah lembaga menyangkut kebutuhan konsumen dan memberi kesan tersendiri dengan tujuan memberikan pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.<sup>28</sup>

Dari beberapa pengertian pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan oleh sebuah lembaga yang terjadi karena adanya interaksi antara karyawan dan konsumen yang membutuhkan media untuk menyelesaikan masalah dengan harapan konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### b. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik dapat diartikan sebagai suatu kemampuan lembaga atau perusahaan untuk memberi kepuasan kepada konsumen dan pengunjung yang dalam hal ini adalah jemaah haji dengan standar yang sudah ditetapkan. Untuk itu lembaga atau perusahaan perlu memperhatikan ciri-ciri pelayanan yang baik untuk meningkatkan

---

<sup>27</sup> Sri Maulidah, *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten* (Bandung: CV. Indra Prahastra, 2014), hlm. 39.

<sup>28</sup> Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Pebanktan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), hlm. 152.

kualitas pelayanan nya. Berikut ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir, antara lain:<sup>29</sup>

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jemaah bergantung pada karyawan yang melayani. Oleh karena itu, karyawan harus memiliki perilaku yang baik, sopan santun, ramah dan cepat tanggap. Selain itu karyawan juga harus mampu mengambil hati pengunjung sehingga jemaah semakin merasa tertarik dan merasa puas dengan pelayanannya.

2) Mampu berkomunikasi dengan baik

Karyawan harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah di mengerti agar dalam menyampaikan informasi mudah diterima oleh jemaah sehingga jemaah dapat memahami dan tidak kebingungan.

3) Memahami kebutuhan jemaah

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang dibutuhkan oleh jemah. Hal ini membutuhkan tingkat kepekaan karyawan yang sangat berpengaruh bagi jemaah agar jemaah merasa sangat terbantu dan terpenuhi keinginannya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat merupakan hal yang diharapkan oleh Jemaah dan karyawan harus melakukan

---

<sup>29</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2006), hlm. 34-38.

keinginan Jemaah sesuai dengan prosedur dan standar lembaga atau perusahaan.

c. Bentuk-bentuk pelayanan

Menurut Ahmad Batinggi dalam Sawir terdapat tiga jenis pelayanan yang dapat dilakukan oleh siapapun, diantaranya:<sup>30</sup>

1) Pelayanan lisan

Pelayanan Lisan merupakan pelayanan dengan menggunakan kata-kata secara langsung yang dilakukan saat memberikan penjelasan atau keterangan kepada objek atau orang yang dilayani. Layanan dengan lisan pada umumnya banyak dilakukan oleh perugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang pelayanan informasi, dan bidang-bidang lainnya yang berkaitan dengan masalah penjelasan atau keterangan kepada pihak yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai yang diharapkan, terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- a) Memahami masalah-masalah yang menjadi bidang tugasnya.
- b) Mampu memberikan penjelasan terhadap apa yang diperlukan dengan singkat dan jelas.
- c) Bertingkah laku sopan dan ramah.

---

<sup>30</sup> Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish CV Budi Utama,2020) hlm. 84-85.

## 2) Pelayanan dengan tulisan

Pelayanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling dominan dan efisien untuk dilakukan terutama dalam pelayanan jarak jauh. Pelayanan tulisan terdiri dari dua golongan, yaitu berupa petunjuk informasi dan yang untuk ditujukan kepada orang yang berkepentingan untuk memudahkan dalam berurusan dengan lembaga tertentu. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

## 3) Pelayanan dengan tindakan

Pelayanan dalam bentuk tindakan merupakan pelayanan yang memerlukan keahlian dan keterampilan oleh petugasnya. Hal ini dikarenakan dalam kegiatan sehari-hari nya pelayanan secara umum menjadi alasan setiap orang yang memiliki kepentingan ingin mendapatkan pelayanan dalam bentuk tindakan, bukan hanya penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

### 3. Tinjauan Tentang Haji Ramah Lansia

#### a. Pengertian haji ramah lansia

Haji merupakan rukun islam kelima. Secara etimologi, haji berarti menyengaja sedangkan secara terminologi berarti menyengaja mengunjungi Baitullah dengan melaksanakan beberapa rangkaian amal ibadah berdasarkan rukun dan syarat-syarat yang telah

ditentukan dan pada waktu tertentu yang mampu secara fisik maupun finansial.

Lansia atau yang lebih dikenal dengan lanjut usia merupakan sebutan untuk seseorang yang memasuki tahap akhir dari proses penuaan dalam fase hidup.<sup>31</sup> Menurut *World Health Organization* (WHO), Lansia adalah seseorang yang telah memasuki usia 60 tahun keatas. Lansia merupakan kelompok umur pada manusia yang telah memasuki tahapan akhir dari fase kehidupannya. Menurut Perpres No. 88 Tahun 2021 tentang Strategi Nasional Kelanjutusiaan, lansia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun keatas.<sup>32</sup> Kementerian Agama sendiri menetapkan prioritas lansia adalah Jemaah dengan usia 65 tahun ke atas.<sup>33</sup>

Haji Ramah lansia merupakan sebuah konsep pelayanan yang memberikan kemudahan-kemudahan bagi jamaah haji yang memiliki kebutuhan khusus, terutama jemaah lanjut usia. Bentuk kemudahan layanan dimulai dari persiapan dan perjalanan ibadah haji ke Tanah

---

<sup>31</sup> Indrayani & Sudarto Ronoatmojo, “Faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas hidup lansia di Desa Cipasung Kabupaten Kuningan tahun 2017” *Jurnal Kesehatan Reproduksi*, vol.9:1 (2018), hlm. 69-78.

<sup>32</sup> Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 88 Tahun 2021 Tentang Strategi Nasional Kelanjutusiaan.

<sup>33</sup> NU Online: “9 Ikhtiar Kemenag Wujudkan Haji Ramah Lansia”, <https://www.nu.or.id/nasional/9-ikhtiar-kemenag-wujudkan-haji-ramah-lansia-aSxHW> diakses pada 19 September 2023.

Suci hingga kembali ke Tanah Air.<sup>34</sup> Kebijakan Haji Ramah Lansia merupakan sebuah program nasional sebagai upaya dari pemerintah khususnya Kementerian Agama untuk optimalisasi layanan kepada seluruh jamaah haji terkhusus pada kategori lansia.

Ramah lansia dalam layanan haji berupa persiapan fasilitas dan pemberian layanan kepada jamaah haji lansia untuk memberikan kemudahan akses dan kenyamanan pada setiap aktivitas layanan haji. Sebagaimana yang diamanahkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh yang bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan pelindungan bagi jemaah haji dan jemaah umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat serta mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.<sup>35</sup>

#### b. Dimensi layanan jemaah haji lansia

Untuk memaksimalkan pelayanan terhadap jemaah haji lansia, Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) Kementerian Agama menyusun skema mitigasi layanan jemaah haji lansia. Pelayanan jemaah haji yang ramah lansia disusun berdasarkan

---

<sup>34</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Infografis Panduan Haji Ramah Lansia*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama, 2023). hlm. 2.

<sup>35</sup> Anotasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, pasal 3, hlm. 6.

pada enam dimensi dengan mengacu pada *Aging in Place Technology Watch* Tahun 2010<sup>36</sup>. Berdasarkan Infografis Panduan Haji ramah Lansia, yaitu:<sup>37</sup>

1) Pelayanan kesehatan

Memantau, mengawasi, dan mendampingi untuk aspek kesehatan, mental dan spiritual jemaah haji lansia dengan menghadirkan petugas kesehatan serta melibatkan ahli geriatri (menangani masalah kesehatan lansia).

2) Transportasi

Transportasi menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan haji ramah lansia. Mempersiapkan transportasi yang mudah diakses oleh Jemaah haji lansia, serta membantu Jemaah haji lansia untuk naik-turun di bus dan pesawat. Lansia akan diberikan transportasi yang memadai untuk perjalanan antar lokasi ibadah.

3) Hotel dan asrama haji

Mempersiapkan fasilitas akomodasi yang mudah di akses bagi Jemaah haji lansia, ruang tunggu khusus, menempatkan lansia di kamar lantai awal, dan memberikan prioritas layanan.

---

<sup>36</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia: “Kemenag Libatkan UI Susun Mitigasi Layanan Jemaah Haji Lansia”, <https://kemenag.go.id/nasional/kemenag-libatkan-ui-susun-mitigasi-layanan-jemaah-haji-lansia-ini-skemanya-d05gch>, diakses pada tanggal 21 September 2023.

<sup>37</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Infografis Panduan Haji Ramah Lansia.....*, hlm. 7.

4) Partisipasi sosial dan penghormatan

Melibatkan Jemaah haji lain dan semua pihak untuk peduli pada Jemaah haji lensia dan memprioritaskan layanan terhadap Jemaah lansia.

5) Komunikasi dan informasi

Melakukan pembinaan dan menumbuhkan kesadaran serta kepedulian kepada Jemaah lansia melalui manasik, bimbingan teknologi (bimtek) petugas, dan media informasi seperti brosur, pamflet, dan sebagainya.

6) Ibadah

Memasukkan kurikulum manasik haji ramah lansia sebagaimana yang terdapat dalam pedoman tuntunan manasik haji dan umrah untuk lansia berdasarkan prinsip kemudahan dan keringanan (rukhsah).

c. Kategori jemaah haji lansia berdasarkan kesehatan

Untuk melihat jemaah haji berdasarkan kesehatan, maka dibagi 4 kategori jemaah haji lansia berdasarkan kesehatan, diantaranya:<sup>38</sup>

- 1) Jemaah haji lansia mandiri, yaitu lansia yang masih bisa beraktivitas tanpa perlu pendampingan.

---

<sup>38</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Infografis Panduan Haji Ramah Lansia...*, hlm. 6.

- 2) Jemaah haji lansia dengan penyakit penyerta tetapi masih dapat melakukan aktivitas harian secara mandiri.
- 3) Jemaah haji lansia yang memerlukan bantuan orang lain saat aktivitas harian di area luar.
- 4) Jemaah haji lansia yang memerlukan bantuan orang lain saat aktivitas harian baik di dalam kamar maupun di luar kamar.

d. Stratifikasi pengukuran layanan haji ramah lansia

Untuk mengukur pelayanan haji ramah lansia, maka diperlukan stratifikasi pengukuran layanan, diantaranya:<sup>39</sup>

1) Layanan hari ramah lansia di Daerah Kerja (Daker) Bandara.

Pelayanan Jemaah haji lansia selama di bandara keberangkatan dan kedatangan menjadi tanggungjawab Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Derah Kerja Bandara keberangkatan dan kedatangan. Jemaah lansia mendapat layanan prioritas khususnya selama menjalani pemeriksaan di bandara.

2) Layanan hari ramah lansia di Daerah Kerja (Daker) Makkah.

Merumuskan skema pergerakan jamaah haji pada fase puncak haji agar mendapatkan trobosan kebijakan yang sesuai

---

<sup>39</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Infografis Panduan Haji Ramah Lansia...*, hlm. 14.

dengan syariah dan tidak memberatkan lansia selama proses pelaksanaan haji di Makkah.

3) Layanan hari ramah lansia di Daerah Kerja (Daker) Madinah.

Mempersiapkan sejumlah inovasi layanan seperti layanan kesehatan, peninapan dan transportasi dalam membantu Jemaah haji selama berada di Madinah.

4) Layanan hari ramah lansia di Daerah Kerja (Daker) Armuzna.

Memastikan Jemaah haji lansia mendapat pendamping, akomodasi, dan transportasi yang aman dan nyaman selama berada di Armuzna termasuk Safari Wukuf.

## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami suatu fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.<sup>40</sup> Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah menggunakan

---

<sup>40</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 6

jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian lapangan (*field research*).

## 2. Subjek dan Objek penelitian

### a. Subjek penelitian

Subjek penelitian merupakan batasan dalam penelitian dimana peneliti dapat menentukan benda, hal, atau orang untuk dijadikan sebagai variabel penelitian.<sup>41</sup> Adapun subjek dalam penelitian ini adalah Kantor Kanwil Kementerian Agama DIY dengan *informan* atau narasumber sebagai berikut:

- 1) Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I Yogyakarta.
- 2) Staf atau pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I Yogyakarta.
- 3) Jemaah Haji Lansia.

### b. Objek penelitian

Objek penelitian adalah suatu atribut, sifat, penilaian dari seseorang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Adapun yang menjadi objek penelitian pada penelitian ini adalah

---

<sup>41</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara, 2016), hlm. 26.

Evaluasi Kebijakan Pelayanan Haji Ramah Lansia tahun 2023 di Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I Yogyakarta.

### 3. Sumber Data

#### a. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian tanpa adanya media perantara baik berupa opini public maupun kegiatan di seksi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I Yogyakarta. Adapun metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer adalah dengan menggunakan metode wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan tatap muka bersama informan kemudian observasi dilakukan dengan cara terjun langsung ke lokasi penelitian.

#### b. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang didapatkan secara tidak langsung dari subjek penelitian. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen tertulis yang berkaitan dengan gambaran umum, struktur organisasi dan dokumen-dokumen lain terkait Kantor Wilayah Kementerian Agama dan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I Yogyakarta.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik pembahasan.<sup>42</sup> Wawancara dilakukan dengan cara bertukar informasi dan data secara mendalam.<sup>43</sup>

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara semiterstruktur, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat, dan ide-idenya. Dalam pelaksanaan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.<sup>44</sup>

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan bersama dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah

---

<sup>42</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2012), hlm. 231.

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: CV Alfabeta, 2009), hlm. 38.

<sup>44</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*,...hlm. 233.

Kementerian Agama D.I Yogyakarta, Staf atau pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I Yogyakarta, dan jemaah haji lansia Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I Yogyakarta.

b. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono, observasi adalah dasar ilmu pengetahuan. Data dan fakta mengenai ilmu pengetahuan diperoleh melalui observasi.<sup>45</sup> Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan observasi non-partisipatif berupa pelitian dengan pengamatan secara langsung serta dilakukan secara tersamar sesuai dengan situasi sebenarnya terhadap kegiatan subjek dan objek yang diteliti terkait Evaluasi Evaluasi Program Kebijakan Haji Ramah Lansia tahun 2023 di Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dalam pengumpulan data merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya dari seseorang.<sup>46</sup> Dokumentasi dalam pengumpulan data guna untuk memperoleh data berupa arsip, laporan, foto, dan semua yang bersinggungan dengan Evaluasi

---

<sup>45</sup> *Ibid.*, hlm. 226.

<sup>46</sup> *Ibid.*, hlm. 240.

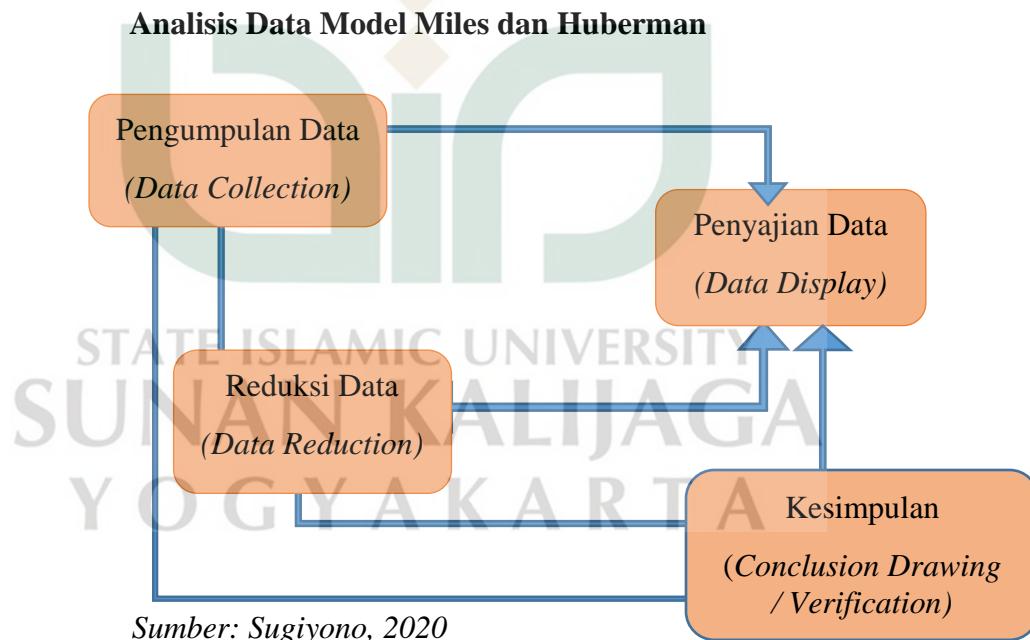
kebijakan haji ramah lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama

D.I. Yogyakarta.

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan pendukung lain dengan mengelompokkan data sesuai kategori sehingga mudah dipahami dan diinformasikan kepada orang lain.<sup>47</sup> Pada penilitian ini peneliti menggunakan analisis data deskriptif kualitatif berupa analisis data di lapangan dengan menggunakan model Miles dan Huberman<sup>48</sup>:

**Gambar 1. 2**



<sup>47</sup> *Ibid.*, hlm 244.

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2020), hlm. 322.

a. Pengumpulan data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan hal utama yang dilakukan oleh peneliti dalam setiap penelitian guna memudahkan dalam proses menganalisis dan mengolah data. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan menggunakan tiga metode yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

b. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan tahap mengolah data dan informasi untuk menelaah keseluruhan data dari catatan di lapangan. Talaah dilakukan dengan proses merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan kepada hal hal penting dari objek yang diteliti. Dengan demikian telihat jelas data yang telah direduksi dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

c. Penyajian data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan langkah lanjutan dari reduksi data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan menggunakan teks naratif dimana paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif.

d. Penarikan kesimpulan (*Conclusion drawing/ verification*)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan langkah terakhir dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman. Kesimpulan dari penelitian kualitatif harus mampu menjawab rumusan masalah atau menemukan perkembangan baru seiring dengan dilakukannya penelitian di lapangan. Temuan dalam penelitian kualitatif dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang belum memiliki kejelasan menjadi lebih jelas setelah dilakukan penelitian.

6. Teknik Uji Keabsahan data

Selain digunakan untuk menyangkal klaim tidak ilmiah yang dibuat terhadap penelitian kualitatif, pemeriksaan validitas data merupakan bagian penting dari basis pengetahuan penelitian kualitatif. Supaya data pada penelitian kualitatif bisa dipertanggung jawabkan maka peneliti perlu melakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah uji kredibilitas triangulasi.

Menurut William Wiersma dalam Sugiyono, Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber data, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.<sup>49</sup> Triangulasi yang digunakan oleh peneliti dalam teknik

---

<sup>49</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*,...hlm. 273.

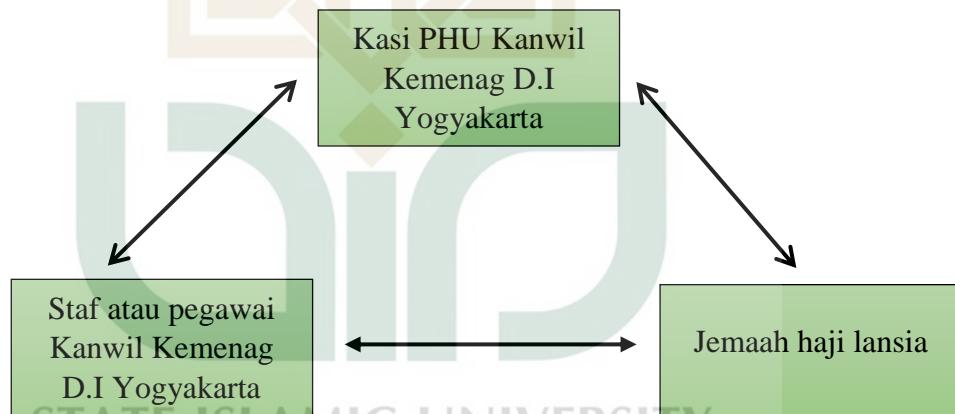
uji keabsahan data yakni triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data.

a. Triangulasi sumber data

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari beberapa sumber. Data yang didapatkan kemudian dideskripsikan, dikategorisasikan, dan mengelompokkan berdasarkan pandangan dan spesifikasi yang sama.<sup>50</sup>

**Gambar 1.3**

**Triangulasi Sumber Data**



Sumber: Sugiyono, 2020

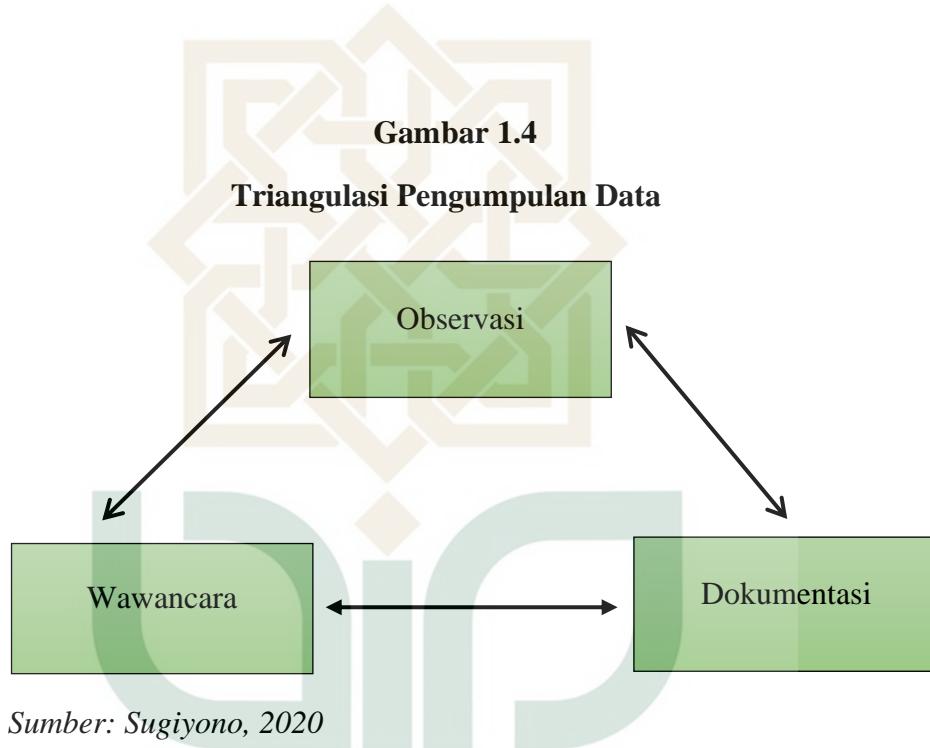
b. Triangulasi teknik pengumpulan data

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda. Data yang didapat dari hasil

---

<sup>50</sup> *Ibid.*, hlm. 274.

wawancara di uji kebenarannya menggunakan observasi dan dokumentasi, begitupun sebaliknya.<sup>51</sup> Jika terdapat data yang berbeda maka harus dilakukan diskusi atau wawancara lanjut untuk mendapatkan hasil yang dianggap benar dari sudut pandang yang berbeda-beda.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

---

<sup>51</sup> *Ibid.*, hlm. 274.

## H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dibutuhkan untuk mempermudah pemahaman dan penyusunan skripsi, adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini meliputi:

- BAB I: Pada bab ini berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, dan metode penelitian.
- BAB II: Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum lembaga yang diteliti. Pada penelitian ini adalah gambaran umum dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta berupa sejarah lembaga, letak geografis, visi dan misi, serta struktur organisasi.
- BAB III: Pada bab ini membahas tentang laporan penelitian analisis kebijakan haji ramah lansia, menganalisis bentuk kebijakan haji ramah lansia untuk mengetahui tingkat keberhasilan dari kebijakan haji ramah lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.
- BAB IV: Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan hasil penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah serta saran yang dibutuhkan oleh Kantor Kementerian agama Daerah Istimewa Yogyakarta serta mencantumkan daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentang evaluasi kebijakan pelayanan haji ramah lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama dapat disimpulkan beberapa hal yang merupakan jawaban dari rumusan masalah. Adapun bentuk-bentuk kebijakan dalam pelayanan haji ramah lansia berupa kebijakan pelayanan haji lansia dan kebijakan penidaan pendamping lansia.

Kebijakan pelayanan haji ramah lansia dinilai memuaskan. Hal ini dikarenakan kebijakan ini sepeuhnya berorientasi kepada jemaah lansia. sehingga jemaah lansia yang berangkat pada tahun 2023 tidak perlu merasa khawatir untuk melaksanakan ibadah haji dikarenakan banyaknya layanan yang berorientasi kepada jemaah haji lansia. Adapun terhadap kebijakan pendiadaan jemaah lansia pemerintah memberi solusi dengan menyediakan petugas khusus lansia. Namun, kebijakan ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik dikarenakan rasio antara petugas haji dan jumlah jemaah lansia tidak sebanding. Hal ini yang menjadikan petugas haji keteteran dalam melaksanakan tugasnya. Dengan ini, peneliti menyimpulkan bahwa kebijakan peniadaan pendamping lansia belum sepenuhnya berjalan dengan baik jika tidak disamakan dengan petugas yang memadai dan sebanding dengan jemaah lansia yang harus didampingi.

Terhadap dimensi pelayanan haji ramah lansia yang dihasilkan peneliti menghasilkan penilaian cukup memuaskan. Hal ini dilihat dari terlaksananya enam dimensi pelayanan haji ramah lansia sebagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji lansia. Adapun dalam pelaksanannya terdapat kekurangan yang menjadikan pelayanan tidak mencapai nilai memuaskan. Beberapa hal dirasakan dan disampaikan oleh jemaah haji lansia kepada peneliti adalah sebagai bentuk evaluasi untuk peningkatan pelayanan pada pelaksanaaan kebijakan pelayanan haji ramah lansia kedepannya. Adapun kekurangan tersebut diantanya kurang nya obat-obat yang memadai, ketinggian bis yang kurang disesuaikan dengan lansia, kekurangan *seat priority* lansia, lambatnya mobilitas bis saat puncak haji, ketidaksesuaian penempatan jemaah haji pada kapasitas kamar, dan pembimbing ibadah yang dinilai kurang mengayomi jemaah.

Berkenaan dengan evaluasi yang dihasilkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta tentang penyelenggaraan haji tahun 2023 bahwa kebijakan yang dilaksanakan berjalan dengan baik dan tepat sasaran. Namun masih terdapat hal untuk untuk dijadikan perbaikan dan peningkatan pelayanan untuk pelaksanaan haji di tahun 2024. *Pertama*, Istita'ah haji menjadi sesuatu yang ditekankan dan wajib menjadi persyaratan untuk pemberangkatan haji di tahun 2024. Hal ini dilihat dari pelaksaan haji tahun 2023 dimana jemaah haji khususnya jemaah lansia yang dalam pelaksanaanya tidak lolos isita'ah tapi tetap diberangkatkan. Sehingga banyak jemaah haji lansia yang saat pelaksanaan ibadah haji kesulitan

mengikuti rangkaian ibadah haji. *Kedua*, makanan atau menu khusus lansia, hal ini dikarenakan ditahun 2023 menu makanan yang tersedia hanya dua jenis, yaitu untuk orang sehat dan sakit. Sehingga menu untuk makanan lansia nantinya akan dibedakan dari menu sehat dan menu sakit. *Ketiga*, penambahan petugas haji dengan syarat kompetensi yang mengerti dan memahami lansia.

## B. Saran

### 1. Bagi Lembaga

Berkaca pada hasil wawancara bahwa secara keseluruhan jemaah merasa puas terhadap kebijakan haji ramah lansia. adapun terhadap kebijakan pendukung kebijakan pelayanan haji ramah lansia jemaah merasa pelayanan benar benar berorientasi kepada jemaah lansia. Adapun tehadap pendampingan lansia peneliti menyarankan agar pendampingan lansia dari pihak keluarga sebaiknya tetap diberlakukan dengan syarat tertentu. adapun untuk petugas jemaah lansia lebih diperhitungkan jumlahnya.

Untuk dimensi pelayanan haji lansia secara keseluruhan juga mendapatkan penilaian memuaskan dari jemaah lansia. Adapun peneliti memberi saran terhadap hal hal yang masih menjadi kekurangan seperti dilibatkannya selain dokter umum, yaitu dokter khusus lansia (*Ahli Geriartri*) di kloter jemaah untuk memastikan kondisi jemaah lansia, obat obat yang belum memadai agar sebaiknya dipastikan kecukupannya terutama obat antibiotik, mobilitas transportasi yang

lebih ditingkatkan, akomodasi yang lebih memihak dan mempertimbangkan lansia, manasik haji untuk jemaah tambahan yang tidak mengikuti manasik haji serta petugas ibadah maupun petugas haji yang benar benar melayani lansia. Adapun saran ini peneliti sampaikan kepada lembaga sebagai bahan pertimbangan pada keputusan kebijakan dikemudian hari.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, peneliti memberi saran kepada peneliti selanjutnya agar evaluasi yang akan dilakukan sebaiknya dilakukan dengan metode kuesioner dan *scoring* untuk memudahkan peneliti dalam mengambil hasil dan kesimpulan terhadap data yang akan diambil.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dengan menggunakan penelitian yang berbeda dengan wawasan yang lebih terbuka lagi sehingga dapat memperkaya khazanah keilmuan tentang kebijakan pelayanan haji ramah lansia khususnya manajemen dakwah konsentrasi haji dan umrah.

## DAFTAR PUSTAKA

Agustino, Leo, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta, 2008.

Alfi Fauziah, Nur *Implementasi Pelayanan Ibadah Haji bagi Jemaah Haji Lansia di Kementerian Agama Kota Bekasi*, Skripsi, Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2022.

Aminah, Siti, *Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Lanjut Usia oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen Tahun 2019*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2021.

Anotasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, Jakarta: Pusat Pemantauan Pelaksanaan Undang-Undang Badan Keahlian, Sekretariat Jenderal DPR RI. 2023.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Bina Aksara, 2016.

Badan Pengelola Keuangan Haji: “NFOGRAFIS – Data Jemaah Haji Lansia Indonesia Tahun 1444 H / 2023 M”, <https://bpkh.go.id/info-grafis-data-jemaah-haji-lansia-indonesia-tahun-1444-h-2023-m/> daikses pada tanggal 2 September 2023.

Fahham, Achmad Muchaddam, *Info Singkat: Urgensi Layanan Haji Ramah Lansia, Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual Dan Strategis*, vol.17:12, 2023.

Fitria, Eni, *Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amanatour & Travel PT. Amanat Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2022.

Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penelitian Skripsi*, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2014.

Hamdi, Muchlis, *Kebijakan Publik (Proses, Analisis, dan Partisipasi)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.

Handoyo, Eko, *Kebijakan Publik*, Semarang: Widya Karya, 2012.

Hasibuan, Malayu, *Dasar-Dasar Pebankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.

Hendra, Endang, dkk., *Al-Qur'an Cordoba*, Bandung: PT. Cordoba Internasional Indonesia, 2018.

Hidayat, Saepul, *Desa Ramah Lansia Studi Kasus LKS Pos Lansia Husnul Khotimah Desa Pacarejo Kec. Semanu Kab. Gunungkidul*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Ilmu Kesejahteraan Soaial Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2022.

Informasi Haji: “Layanan Bus Shalawat Jemaah Haji Indonesia di Makkah, [https://www.instagram.com/p/CtDVx5APSBA/?igsh=M3ozMTNrbm8wc\\_zg3/](https://www.instagram.com/p/CtDVx5APSBA/?igsh=M3ozMTNrbm8wc_zg3/) diakses pada tanggal 12 Februari 2024.

Indrayani & Sudarto Ronoatmojo, *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas hidup lansia di Desa Cipasung Kabupaten Kuningan tahun 2017*, *Jurnal Kesehatan Reproduksi*, vol.9:1, 2018.

Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY: “Sekilas Tentang Kanwil Kemenag DIY”, <https://diy.kemenag.go.id/> diakses pada tanggal 7 September 2023.

Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY: “Visi dan Misi”, <https://diy.kemenag.go.id/page-9-visi-dan-misi.html> diakses pada tanggal 05 Desember 2023.

Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY: “Tugas dan Fungsi”, <https://diy.kemenag.go.id/page-10-tugas-dan-fungsi.html> diakses pada tanggal 5 Desember 2023.

Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY: “Struktur Organisasi”, <https://diy.kemenag.go.id/page-11-struktur-organisasi.html> diakses pada tanggal 5 Desember 2023.

Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2006.

Kementerian Agama RI, *Mozaik Haji: Transformasi Layanan Haji Ramah Lansia*, Jakarta: Inspektorat Jendral Kementerian Agama RI, 2023.

Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 189 Tahun 2023 tentang Kuota Haji Indonesia Tahun 1444 H/2023 M.

Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 467 tahun 2023 tentang Penetapan Kuota Haji Tambahan 1444 H/2023 M.

Kholilurrohman, *Hajinya Lansia Ditinjau Dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam*, *Jurnal Dakwah Dan Komuniakasi*, vol. 2:2, 2017.

L, Idrus, *Evaluasi Dalam Proses Pembelajaran, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, vol. 9:2, 2019.

Lukman, Sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press, 2000.

Maulidah, Sri, *Pelayanan Publik, Pleyanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten*, Bandung: CV. Indra Prahasa, 2014.

Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.

NU Online: “9 Ikhtiar Kemenag Wujudkan Haji Ramah Lansia”,  
<https://www.nu.or.id/nasional/9-ikhtiar-kemenag-wujudkan-haji-ramah-lansia-aSxHW> diakses pada 19 September 2023 pukul 21:06 WIB

Nugroho, Riant, *Public Policy*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2009.

Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama

Pramono, Joko, *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*, Surakarta: UNISRI Press, 2020.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pusta Pelajar, 2005.

Sawir, Muhammad, *Birokrasi Pelayanan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*, Yogyakarta: Penerbit Deepublish CV Budi Utama,2020.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Bandung: CV Alfabetika, 2012.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: CV Alfabetika, 2020.