



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 7066-7078

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Evaluasi Kebijakan Pelaksanaan Umrah Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku

Muhammad Rizki Alhamid^{1✉}, M.A.Rahawarin², Hendry Selanno³

Universitas Pattimura Ambon

Email: rezkialhamid@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan pelayanan umrah pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku dari aspek aspek *effectiveness* (efektifitas), *efficiency* (efisiensi), *adequacy* (kecukupan), *equity* (keadilan), *responsiveness* (responsivitas) dan *appropriateness* (ketepatan). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa (1) Aspek efektifitas sudah terpenuhi yakni kebijakan pelayanan umrah berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada jamaah umrah, (2) Aspek efisiensi sudah terpenuhi yakni mampu menggunakan seluruh sumber daya yang ada secara optimal sehingga efisien dari segi waktu dan biaya, (3) Aspek kecukupan sudah terpenuhi yakni telah mengutamakan kecukupan pelayanan umrah, (4) Aspek keadilan sudah terpenuhi yakni telah mengimplementasikan aspek keadilan dalam pelayanan umrah, (5) Aspek responsivitas sudah terpenuhi melalui jaminan dan kepastian sistem pelayanan umrah dalam merespons dengan baik terhadap perubahan lingkungan dan kebutuhan jamaah, (6) Aspek ketepatan sudah terpenuhi sesuai prinsip penting yang membantu menjaga integritas ibadah umrah dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan norma dan nilai-nilai Islam serta tata krama yang berlaku.

Kata Kunci: *Evaluasi Kebijakan, Pelaksanaan Umrah*

Abstract

This research aims to evaluate the Umrah service policy at the Regional Office of the Ministry of Religion of Maluku Province from the aspects of effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness and appropriateness. This research use descriptive qualitative approach. The data analysis technique in this research uses the Miles and Huberman model. The results of the research conclude that (1) The effectiveness aspect has been fulfilled, namely the Umrah service policy has succeeded in achieving its main objective, namely providing convenience and comfort to Umrah pilgrims, (2) The efficiency aspect has been fulfilled, namely being able to use all existing resources optimally so that it is efficient in terms of time and costs, (3) The adequacy aspect has been fulfilled, namely prioritizing the adequacy of Umrah services, (4) The justice aspect has been fulfilled, namely the implementation of the justice aspect in Umrah services, (5) The responsiveness aspect has been fulfilled through guarantees and certainty of the Umrah service system in responding well with changes in the environment and needs of the congregation, (6) The accuracy aspect has been fulfilled according to important principles that help maintain the integrity of the Umrah pilgrimage and ensure that the services provided are in accordance with Islamic norms and values as well as applicable etiquette.

Keywords: *Policy Evaluation, Implementation of Umrah*

PENDAHULUAN

Di Indonesia, penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab Pemerintah di bawah naungan Kementerian Agama. Tepatnya dalam kendali Direktorat Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Teknis dan aturan- aturan, yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji dapat ditemukan pada Undang- Undang no. 8 tahun 2019. Di dalamnya, secara garis besar, menyebutkan bahwa memberikan pelayanan, perlindungan, pembinaan, dan mewujudkan kemandirian penyelenggaraan haji adalah tugas dan kewajiban pemerintah (Ardani & Castrawijaya, 2023).

Pemerintah Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama Provinsi Maluku adalah Instansi Vertikal Kementerian Agama yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri Agama. Kanwil Kementerian Agama Provinsi Maluku mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam Wilayah Provinsi berdasarkan kebijakan Menteri Agama dan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Salah satu tugas Kanwil Kementerian Agama Provinsi Maluku adalah memberikan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang haji dan umrah.

Untuk tercapainya pelaksanaan tugas tersebut, diperlukan kerjasama yang kondusif dari berbagai pihak yang terkait. Pihak pemerintah Kementerian Agama dan Pemerintah Daerah, serta pihak swasta yang menyelenggarakan bimbingan terhadap calon jemaah. Namun demikian, salah satu kebijakan yang ditempuh oleh Kanwil Kementerian Agama

Provinsi Maluku adalah membatasi perizinan bagi biro dan agen travel haji dan umrah, sehingga masyarakat seringkali mengalami kesulitan dalam perencanaan dan pelaksanaan ibadah umrah tersebut. Padahal, dalam penyelenggaraan ibadah umrah diperlukan suatu kerjasama dan koordinasi dari semua pihak, sehingga dapat tercipta suasana pelayanan yang kondusif. Suasana kondusif tersebut dapat dicapai apabila pihak penyelenggara ibadah umrah mampu memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jemaah umrah. Pembinaan meliputi pelayanan administrasi, transportasi, kesehatan dan akomodasi; perlindungan meliputi keselamatan, keamanan dan asuransi; perlindungan memperoleh kesempatan untuk menunaikan ibadah umrah, serta penetapan biaya penyelenggaraan ibadah yang terjangkau oleh jemaah umrah. Sehubungan dengan itu, penyelenggara ibadah umrah berkewajiban melaksanakan pembinaan, pelayanan dan perlindungan secara baik dengan menyediakan fasilitas dan kemudahan yang diperlukan jemaah umrah. Pelayanan umrah merupakan proses panjang, sejak pemeriksaan kesehatan, pendaftaran jemaah, penyiapan dokumen, bimbingan manasik, pemberangkatan, penginapan di Tanah Suci, pelaksanaan ibadah umrah hingga proses pemulangan kembali ke tanah air.

Meskipun tugas pelayanan jemaah umrah ini sudah dilakukan setiap tahunnya, namun melihat kondisi lapangan, mencermati, evaluasi pelaksanaan pemberangkatan dan pemulangan jemaah pada tahun-tahun sebelumnya, mendorong petugas untuk lebih arif dan bijaksana dalam menghadapi jemaah yang semakin kritis dan sadar akan hak dan kewajibannya. Kesemuanya itu sebagai perwujudan untuk memberikan pelayanan prima. Bila hal tersebut berhasil dengan baik, tentu saja akan menjadi "kesan pertama yang menyenangkan", dan akan sangat membantu bagi proses pelayanan berikutnya, sampai tahap pemulangan para jemaah dari Tanah Suci nantinya. Kenyataan di lapangan masih banyak ditemukan permasalahan yang menghambat dalam pelaksanaan ibadah umrah diantaranya pelayanan yang berbelit-belit dan kegiatan bimbingan yang tidak efisien.

Penelitian terkait dengan kebijakan haji dan umrah telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Hasil penelitian (Hilman et al., 2022) mengungkapkan bahwa evaluasi pihak KBIH tidak hanya melakukan rapat evaluasi terkait kegiatan manasik haji saja namun juga mengorek dari para calon jemaah kelebihan dan kekurangan dari pelaksanaan bimbingan ini. Demikian pula (Anam, 2020) menjelaskan bahwa begitu banyak biro penyelenggara umrah dan semakin bertambahnya peminat ibadah umrah sehingga besar tantangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima pada biro perjalanan Haji dan Umrah.

Salah satu bagian penting dari rangkaian kebijakan publik adalah implementasi atau pelaksanaan kebijakan publik. Tujuan kebijakan publik akan tercapai utamanya dari adanya

implementasi. Keberhasilan implementasi kebijakan atau program menurut Akib (2013), dapat dikaji berdasarkan proses implementasi (perspektif proses) dan hasil yang dicapai (perspektif hasil). Implementasi kebijakan dapat dianggap berhasil ketika telah nampak konsistensi antara proses yang dilalui dengan hasil yang dicapai.

Evaluasi merupakan aspek internal dari proses manajemen (Wulandari & Utami, 2022). Hal ini dilakukan karena ingin mengetahui apa yang berjalan sesuai rencana, jika semua tindakan input yang dilakukan memberikan hasil dan konsekuensi yang diinginkan. Dalam konteks organisasi dan administrasi, evaluasi atau penilaian dapat digambarkan sebagai proses menilai dan membandingkan hasil pekerjaan yang harus diselesaikan (Rachman, 2019).

Penelitian mengenai evaluasi kebijakan pelaksanaan umrah ini merujuk pada William N. Dunn dalam (Abdal, 2021) dimana evaluasi kebijakan publik, dalam tahapan pelaksanaannya menggunakan pengembangan beberapa indikator untuk menghindari timbulnya *bias* serta sebagai pedoman ataupun arahan bagi evaluator. Kriteria-kriteria yang ditetapkan menjadi tolak ukur dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu kebijakan publik. Nugroho menjelaskan bahwasannya evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Adapun kriteria evaluasi dapat dilihat dari aspek *effectiveness* (efektifitas), *efficiency* (efisiensi), *adequacy* (kecukupan), *equity* (keadilan), *responsiveness* (responsivitas) dan *appropriateness* (ketepatan).

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini digunakan karena peneliti bermaksud memperoleh gambaran yang mendalam tentang kebijakan pelaksanaan umrah. Dalam melakukan penelitian, peneliti tidak saja tereksresi secara eksplisit tetapi juga makna yang ada pada ekspresi itu. Begitu pula apa yang ada pada pemikiran atau pandangan responden. Dengan demikian peneliti akan bisa memperoleh penjelasan dan pengertian yang mendalam dan menyeluruh tentang fenomena sosial serta dapat memberikan deskripsi yang sifatnya *holistik* (utuh). Penelitian dilaksanakan selama 2 (dua) bulan Agustus-Oktober 2023 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku. Sumber data dalam penelitian deskriptif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis, melalui perekaman, pengambilan foto.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku yang menangani pelaksanaan umrah sebagai informan penelitian. Selain itu, penulis melakukan wawancara mendalam (*dept interview*) dengan informan kunci yakni Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku. peneliti menggunakan model analisis interaktif dari Miles & Huberman (2007), dalam penelitian ini, dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yakni hasil wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya. Setelah dibaca dipelajari dan ditelaah, maka langkah selanjutnya ialah mengadakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Evaluasi kebijakan pelayanan umrah di Kanwil Kemenag Provinsi Maluku adalah suatu proses untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi kebijakan yang telah diterapkan dalam penyelenggaraan layanan umrah. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa layanan umrah dapat berjalan dengan baik, aman, dan memberikan manfaat yang maksimal bagi jamaah yang ingin menunaikan ibadah umrah. Adapun kriteria evaluasi dapat dilihat dari aspek *effectiveness* (efektifitas), *efficiency* (efisiensi), *adequacy* (kecukupan), *equity* (keadilan), *responsiveness* (responsivitas) dan *appropriateness* (ketepatan).

1. Aspek *Effectiveness* (Efektifitas)

Evaluasi kebijakan pelayanan umrah dari aspek efektivitas merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa program tersebut memberikan manfaat maksimal kepada masyarakat yang telah menunaikan ibadah umrah. Untuk mengukur efektivitas, perlu dilakukan pemantauan terhadap sejauh mana kebijakan pelayanan umrah berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada jamaah umrah. Dalam prakteknya, keamanan dan kenyamanan jamaah umrah dapat dijelaskan dari tiga sisi yakni sebelum keberangkatan, setelah berada di Tanah Suci dan kepulangan Jamaah umrah.

Berdasarkan cek dan ricek yang dilakukan diketahui bahwa sebelum berangkat, jamaah sebaiknya mempertimbangkan asuransi perjalanan yang mencakup aspek kesehatan dan perlindungan perjalanan lainnya. Ini dapat memberikan rasa aman ekstra dalam hal terjadi situasi darurat selama perjalanan. Demikian pula dengan persiapan rohani yang merupakan bagian dari kenyamanan sebelum keberangkatan. Jamaah sebaiknya merenungkan dan mempersiapkan diri secara spiritual untuk menjalani ibadah umrah

dengan sepenuh hati. Selain itu pula, jemaah wajib memastikan semua dokumen perjalanan, seperti paspor, visa, dan tiket pesawat, dalam keadaan baik dan tersimpan dengan aman. Termasuk menukar mata uang jika diperlukan, agar jemaah tidak mengalami masalah keuangan selama perjalanan.

Berdasarkan data tersebut di atas diketahui bahwa keamanan dan kenyamanan jemaah umrah sebelum berangkat diupayakan melalui persiapan yang baik sebelum berangkat sehingga jemaah umrah dapat merasa lebih aman dan nyaman saat menjalani perjalanan spiritual ke tanah suci. Ini memungkinkan Jemaah untuk lebih fokus pada ibadah dan mendapatkan manfaat spiritual yang diinginkan.

Berdasarkan data tersebut di atas diketahui bahwa penting untuk mencapai keseimbangan antara keamanan dan kenyamanan dalam perjalanan umrah, sehingga jemaah dapat menjalani ibadah dengan penuh ketenangan dan fokus pada aspek spiritual tanpa merasa cemas atau terganggu oleh masalah keamanan atau kenyamanan. Berdasarkan data tersebut di atas diketahui bahwa dengan memahami dan mempersiapkan diri terhadap aspek-aspek keamanan dan kenyamanan saat kepulangan, jemaah Umrah dapat menjalani perjalanan pulang dengan tenang, sekaligus membawa pulang pengalaman spiritual yang berharga dari tanah suci.

2. Aspek *Efficiency* (Efisiensi)

Efisiensi adalah konsep yang merujuk pada kemampuan untuk melakukan suatu tindakan atau aktivitas dengan cara yang paling ekonomis atau hemat sumber daya, menghasilkan hasil yang diinginkan dengan menggunakan jumlah sumber daya yang minimal. Dalam konteks berbagai bidang, efisiensi mengacu pada tingkat efektivitas dalam mencapai tujuan atau hasil dengan memaksimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia. Evaluasi kebijakan pelayanan umrah dari aspek efisiensi dapat membantu pemerintah atau badan terkait untuk memastikan bahwa layanan umrah berjalan dengan cara yang optimal dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui pula bahwa efisiensi dari segi waktu yakni dibutuhkan sekitar 3-10 hari pelayanan, mulai permohonan izin, kelengkapan dokumen hingga pemberangkatan. Sedangkan dari segi biaya yang dibutuhkan *kisaran antara* Rp.30 juta hingga Rp.58 juta, tergantung pada provider penyelenggara *Umrah dan Umroh*, jenis paket umroh dan fasilitas yang disediakan.

Berdasarkan data tersebut di atas diketahui bahwa Kanwil Kemenag Provinsi Maluku mampu menggunakan seluruh sumber daya yang ada secara optimal sehingga efisien dari segi waktu dan biaya. Peningkatan efisiensi ini dapat membantu Kanwil Kemenag Provinsi

Maluku mencapai hasil yang lebih baik dengan penggunaan sumber daya yang optimal yang mengarah pada peningkatan produktivitas, penurunan biaya, dan peningkatan kualitas dalam konteks pelayanan. Evaluasi efisiensi kebijakan pelayanan umrah harus merupakan upaya berkelanjutan karena perubahan dalam industri dan kebijakan sering terjadi. Dengan terus memantau dan meningkatkan efisiensi, pelayanan umrah dapat menjadi lebih efisien dan efektif bagi para pemohon dan masyarakat yang melaksanakan ibadah umrah.

3. Aspek *Adequacy* (Kecukupan)

Evaluasi kebijakan pelayanan umrah dari aspek kecukupan (*adequacy*) berfokus pada sejauh mana pelayanan umrah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi jamaah, serta sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi standar dan persyaratan yang relevan. Evaluasi yang penting untuk memastikan bahwa jamaah mendapatkan pengalaman umrah yang memadai. Salah satu indikator kecukupan adalah analisis terhadap permintaan dan kebutuhan jamaah. Berdasarkan data diketahui bahwa Kanwil Kemenag Provinsi Maluku telah mengutamakan kecukupan pelayanan umrah untuk memastikan bahwa jamaah mendapatkan pengalaman yang sesuai dengan harapan dan juga untuk memenuhi persyaratan keagamaan dan hukum yang relevan. Keberhasilan dalam hal ini meningkatkan reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara umrah baik Biro perjalanan maupun Kanwil Kemenag Provinsi Maluku itu sendiri.

4. Aspek *Equity* (Keadilan)

Evaluasi kebijakan pelayanan umrah dari aspek *equity* atau keadilan adalah penting untuk memastikan bahwa kebijakan tersebut diterapkan dengan adil dan merata kepada seluruh masyarakat. Aspek keadilan dalam pelayanan umrah mengacu pada prinsip-prinsip keadilan sosial yang harus diterapkan dalam seluruh proses umrah, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga manfaat yang diperoleh oleh jamaah. Keadilan dalam pelayanan umrah melibatkan kesetaraan akses, perlindungan hak-hak, dan distribusi manfaat yang merata kepada semua kelompok masyarakat.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pelayanan umrah pada Kanwil Kemenag Provinsi Maluku telah membantu mengurangi kesenjangan sosial dan memastikan bahwa manfaatnya merata di seluruh lapisan masyarakat. Keadilan sosial juga berarti bahwa kebijakan umrah tidak hanya menguntungkan sekelompok kecil orang atau perusahaan. Selain itu, Kanwil Kemenag Provinsi Maluku juga telah memastikan bahwa regulasi dan aturan hukum terkait pelayanan umrah diterapkan dengan adil dan tegas. Ini termasuk

penegakan hukum terhadap biro perjalanan yang melanggar peraturan dan merugikan jamaah.

Berdasarkan data tersebut di atas, diketahui bahwa Kanwil Kemenag Provinsi Maluku telah mengimplementasikan aspek keadilan dalam pelayanan umrah dan menjamin bahwa keadilan merupakan prinsip penting untuk menjaga integritas dan martabat proses umrah. Prinsip ini membantu memastikan bahwa umrah dapat diakses dan dinikmati oleh seluruh masyarakat tanpa adanya diskriminasi atau ketidaksetaraan yang tidak adil. Selain itu pula, diketahui bahwa evaluasi kebijakan pelayanan umrah dari aspek *equity* adalah proses berkelanjutan yang memerlukan komitmen untuk menjaga keadilan akses dan manfaat dalam pelaksanaan umrah. Langkah-langkah yang telah dilakukan oleh Kanwil Kemenag Provinsi Maluku menjamin bahwa kebijakan ini lebih sesuai dengan prinsip keadilan sosial dan menguntungkan seluruh masyarakat.

5. Aspek *Responsiveness* (Responsivitas)

Evaluasi kebijakan pelayanan umrah dari aspek *responsiveness* atau responsivitas adalah penting untuk memastikan bahwa pelayanan umrah dapat menanggapi kebutuhan, harapan, dan aspirasi jamaah dengan efektif. Responsivitas mengacu pada kemampuan suatu sistem pelayanan untuk merespons dengan cepat dan efisien terhadap permintaan, masukan, dan perubahan yang timbul dari para pemangku kepentingan.

Berdasarkan data tersebut di atas, diketahui bahwa Kanwil Kemenag Provinsi Maluku telah mengimplementasikan aspek responsivitas dalam pelayanan umrah melalui jaminan dan kepastian sistem pelayanan umrah dalam merespons dengan baik terhadap perubahan lingkungan dan kebutuhan jamaah. Dengan responsivitas yang baik, sistem ini akan lebih efektif dalam memenuhi harapan jamaah dan menjaga tingkat kepuasan yang tinggi.

6. Aspek *Appropriateness* (Ketepatan)

Aspek "appropriateness" dalam pelayanan umrah merujuk pada sejauh mana pelayanan umrah sesuai dengan norma, nilai, etika, dan standar yang relevan dengan tugas atau aktivitas yang terlibat dalam umrah. Dalam konteks pelayanan umrah, appropriateness menekankan pentingnya mengikuti norma dan nilai-nilai Islam, etika, serta aturan yang relevan dengan umrah, baik dari segi agama maupun tata karma.

Berdasarkan data tersebut di atas, diketahui bahwa Kanwil Kemenag Provinsi Maluku telah mengimplementasikan aspek *appropriateness* dalam pelayanan umrah dengan prinsip penting yang membantu menjaga integritas ibadah umrah dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan norma dan nilai-nilai Islam serta tata krama yang berlaku.

Pembahasan

Penyelenggaraan ibadah umrah memerlukan manajemen yang baik dan benar agar tertib, aman dan lancar, karena itu peningkatan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jemaah umrah diupayakan melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah umrah yang betul-betul efektif dan efisien dengan pelayanan tenaga yang profesional di bidangnya. Upaya peningkatan dan penyempurnaan tersebut dilaksanakan dari tahun ketahun agar tidak terulang kembali kesalahan dan atau kekurangan yang terjadi pada masa-masa sebelumnya.

Khususnya dalam penyelenggaraan ibadah umrah diperlukan suatu kerjasama dan koordinasi dari semua pihak, sehingga dapat tercipta suasana pelayanan yang kondusif. Suasana kondusif tersebut dapat dicapai apabila pihak penyelenggara Ibadah umrah mampu memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jemaah. Pembinaan meliputi pelayanan administrasi, transportasi, kesehatan dan akomodasi; perlindungan meliputi keselamatan, keamanan dan asuransi; perlindungan memperoleh kesempatan untuk menunaikan ibadah umrah, serta penetapan biaya penyelenggaraan ibadah yang terjangkau oleh Jemaah.

Sehubungan dengan itu, penyelenggara ibadah umrah berkewajiban melaksanakan pembinaan, pelayanan dan perlindungan secara baik dengan menyediakan fasilitas dan kemudahan yang diperlukan jemaah umrah. Pelayanan umrah merupakan proses panjang, sejak pemeriksaan kesehatan, pendaftaran jemaah, penyiapan dokumen, bimbingan manasik, pemberangkatan, penginapan di Tanah Suci, pelaksanaan ibadah umrah hingga proses pemulangan kembali ke tanah air. Simpul-simpul pelayanan yang cukup panjang itu, yang menjadi tanggung jawab Panitia Penyelenggara adalah "pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jemaah, dengan mempertimbangkan efisiensi namun tetap terjaganya keamanan, ketertiban, kelancaran dan kenyamanan".

Penelitian mengenai evaluasi kebijakan pelaksanaan umrah ini merujuk pada William N. Dunn dalam (Abdal, 2021); (Bajuri, 2015); (Anam, 2020);(Gunawan, 2020);(Mamonto & Ramadani, 2019); (Nazaruddin et al., 2020) dimana evaluasi kebijakan publik, dalam tahapan pelaksanaannya menggunakan pengembangan beberapa indikator untuk menghindari timbulnya *bias* serta sebagai pedoman ataupun arahan bagi evaluator. Kriteria-kriteria yang ditetapkan menjadi tolak ukur dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu kebijakan publik. Nugroho menjelaskan bahwasannya evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Adapun kriteria evaluasi dapat

dilihat dari aspek *effectiveness* (efektifitas), *efficiency* (efisiensi), *adequacy* (kecukupan), *equity* (keadilan), *responsiveness* (responsivitas) dan *appropriateness* (ketepatan).

Berdasarkan data tersebut di atas diketahui bahwa Kanwil Kemenag Provinsi Maluku mampu menggunakan seluruh sumber daya yang ada secara optimal sehingga efisien dari segi waktu dan biaya. Peningkatan efisiensi ini dapat membantu Kanwil Kemenag Provinsi Maluku mencapai hasil yang lebih baik dengan penggunaan sumber daya yang optimal yang mengarah pada peningkatan produktivitas, penurunan biaya, dan peningkatan kualitas dalam konteks pelayanan. Evaluasi efisiensi kebijakan pelayanan umrah harus merupakan upaya berkelanjutan karena perubahan dalam industri dan kebijakan sering terjadi. Dengan terus memantau dan meningkatkan efisiensi, pelayanan umrah dapat menjadi lebih efisien dan efektif bagi para pemohon dan masyarakat yang melaksanakan ibadah umrah.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kanwil Kemenag Provinsi Maluku telah mengutamakan kecukupan pelayanan umrah untuk memastikan bahwa jamaah mendapatkan pengalaman yang sesuai dengan harapan dan juga untuk memenuhi persyaratan keagamaan dan hukum yang relevan. Dari aspek keadilan dalam pelayanan umrah dan menjamin bahwa keadilan merupakan prinsip penting untuk menjaga integritas dan martabat proses umrah. Selain itu pula, diketahui bahwa evaluasi kebijakan pelayanan umrah dari aspek *equity* adalah proses berkelanjutan yang memerlukan komitmen untuk menjaga keadilan akses dan manfaat dalam pelaksanaan umrah.

Dari aspek responsivitas dalam pelayanan umrah melalui jaminan dan kepastian sistem pelayanan umrah dalam merespons dengan baik terhadap perubahan lingkungan dan kebutuhan jamaah. Kanwil Kemenag Provinsi Maluku juga telah mengimplementasikan aspek *appropriateness* dalam pelayanan umrah dengan prinsip penting yang membantu menjaga integritas ibadah umrah dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan norma dan nilai-nilai Islam serta tata krama yang berlaku. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Abdal, 2021), (Essa, 2022), (Anam, 2020), (Rachman, 2019) bahwa dalam penyelenggaraan ibadah umrah diperlukan manajemen yang baik dan benar agar tertib, aman dan lancar. Karena itu peningkatan pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah umrah diupayakan melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah umrah yang betul-betul efektif dan efisien dengan pelayanan tenaga yang profesional di bidangnya. Upaya peningkatan dan penyempurnaan tersebut dilaksanakan dari tahun ketahun agar tidak terulang kembali kesalahan dan atau kekurangan yang terjadi pada masa-masa sebelumnya.

Berkenaan dengan kebijakan tentang implementasi penyelenggaraan umrah, diharapkan didapatkan informasi tentang masalah yang dihadapi, fakta yang mendukung, serta tindakan yang telah dan akan dilakukan dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi. Untuk kepentingan tersebut agar diperoleh informasi yang relevan maka diperlukan langkah - langkah pendekatan, sebagaimana yang dijelaskan oleh Dunn (2022) yaitu langkah-langkah pendekatan yang bersifat designatif, evaluatif, atau advokatif dengan menggunakan prosedur analisis yang umum yaitu deskriptif, frekuensi, evaluasi dan prespektif.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka diperoleh kesimpulan mengenai evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan pelayanan umrah pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku sebagai berikut :

1. Aspek efektifitas sudah terpenuhi yakni kebijakan pelayanan umrah berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada jamaah umrah.
2. Aspek efisiensi sudah terpenuhi yakni Kanwil Kemenag Provinsi Maluku mampu menggunakan seluruh sumber daya yang ada secara optimal sehingga efisien dari segi waktu dan biaya.
3. Aspek kecukupan sudah terpenuhi yakni Kanwil Kemenag Provinsi Maluku telah mengutamakan kecukupan pelayanan umrah untuk memastikan bahwa jamaah mendapatkan pengalaman yang sesuai dengan harapan dan juga untuk memenuhi persyaratan keagamaan dan hukum yang relevan.
4. Aspek keadilan sudah terpenuhi yakni Kanwil Kemenag Provinsi Maluku telah mengimplementasikan aspek keadilan dalam pelayanan umrah dan menjamin bahwa keadilan merupakan prinsip penting untuk menjaga integritas dan martabat proses umrah.
5. Aspek responsivitas sudah terpenuhi yakni Kanwil Kemenag Provinsi Maluku telah mengimplementasikan aspek responsivitas dalam pelayanan umrah melalui jaminan dan kepastian sistem pelayanan umrah dalam merespons dengan baik terhadap perubahan lingkungan dan kebutuhan jamaah.
6. Aspek ketepatan sudah terpenuhi yakni Kanwil Kemenag Provinsi Maluku telah mengimplementasikan aspek *appropriateness* dalam pelayanan umrah dengan prinsip penting yang membantu menjaga integritas ibadah umrah dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan norma dan nilai-nilai Islam serta

tata krama yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdal. (2021). Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji Di Kabupaten Garut. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 129–136. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/612>
- Akib, H. (2013). Implementasi Kebijakan Apa Mengapa dan Bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik UNM Makassar*, 1(1), 1–10.
- Anam, R. K. (2020). Evaluasi Pelayanan Prima Sistem Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah PT.Sahid Gema Wisata. *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 3(1), 45–56.
- Ardani, B., & Castrawijaya, C. (2023). Evaluasi Model CIPP Program Sertifikasi Pembimbing Haji Dan Umrah. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 11(1), 1–22. <https://doi.org/10.1093/oseo/instance.00208803>
- Bajuri, D. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Analisis Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka Kabupaten Majalengka. *Cendekia:Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 145–170.
- Essa, M. (2022). Analisis Kinerja Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif (Studi Kasus Pada Daqu Travel). *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 2(2), 180–192.
- Gunawan, B. (2020). Strategi Pelayanan Ibadah Umroh dalam Peningkatan Kepuasan Jemaah PT. Duta Mahkota Indonesia Tahun 2014-2017. *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 2(1), 45–57.
- Hilman, F. A., Hanadiviyah, H., & ... (2022). Evaluasi Strategi Bimbingan Manasik Haji di Tengah Pandemi Covid-19. *MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra*, 1(4), 63–74. <http://journal.uinsgd.ac.id/index.php/mabrur/article/view/17524%0Ahttp://journal.uinsgd.ac.id/index.php/mabrur/article/download/17524/6939>
- Mamonto, W., & Ramadani, R. (2019). Kebijakan Perlindungan Jemaah Haji Khusus dan Umroh Di Sulawesi Selatan. *Petitum*, 7(2), 82–99.
- Nazaruddin, N., Hidayat, R., & Andreas, R. (2020). Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Prospektif Ekonomi Syari'ah (Studi Pada PT. Makkah Multazam Safir Dan Al Madinah). *Nizham Journal of Islamic Studies*, 8(1), 96–112.

<https://doi.org/10.32332/nizham.v8i01.2090>

Rachman, S. S. (2019). Evaluasi Penerapan Sistem E-Hajj Dalam Proses Pemvisaan Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia Tahun 2019. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(3), 27–39.

Wulandari, & Utami, K. (2022). Evaluasi Pelayanan Tour Leader Terhadap Jamaah Umrah Pada PT. Al Hijaz Tahun 2019. *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 2(1), 91–103..