

Evaluasi CIPP Terhadap Implementasi Skema Murur Dalam Ibadah Haji 1445 H

Salsabilla Fatikhaturrohmah*, Anasom, Kurnia Muhajarah,
Abdul Rozaq, Mustofa Hilmi

Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Indonesia
*2101056079@student.walisongo.ac.id

Abstract

The murur scheme is a preventive measure in organizing the Hajj in 2024 where this scheme is a form of evaluation of the implementation of the Hajj in the previous year which is intended to maintain the safety and comfort of the elderly, high risk, disabled, and their companions, especially in avoiding the density of Muzdalifah. This study aims to evaluate the implementation of the murur scheme using the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model. This research uses a qualitative approach with. Data were obtained through in-depth interviews and analyzed descriptively. The results show that the murur scheme is a policy of field challenges and has a positive impact on the level of congregation satisfaction, safety and efficiency of the Hajj pilgrimage, but still requires strengthening in the aspects of coordination, training of officers and provision of adequate facilities for more optimal implementation in the future. This research is expected to provide empirical and practical contributions to the development of Hajj service policies that are more adaptive, inclusive, and based on the needs of priority pilgrim groups in the future.

Keywords: CIPP Evaluation; Murur Scheme; Efficiency; Pilgrim Satisfaction

Abstrak

Skema murur merupakan langkah preventif dalam penyelenggaraan haji tahun 2024 dimana skema ini sebagai wujud evaluasi pelaksanaan haji pada tahun sebelumnya yang ditujukan untuk menjaga keselamatan dan kenyamanan Jemaah lanjut usia, risiko tinggi, disabilitas, dan pendampingnya, khususnya dalam menghindari kepadatan Muzdalifah. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi skema murur menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dan dianalisis secara deskriptif. Hasil menunjukkan bahwa skema murur merupakan kebijakan dari tantangan lapangan dan memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan jemaah, keselamatan serta efisiensi pelaksanaan ibadah haji, namun masih memerlukan penguatan dalam aspek koordinasi, pelatihan petugas serta penyediaan fasilitas yang memadai untuk implementasi yang lebih optimal di masa mendatang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dan praktis bagi pengembangan kebijakan layanan haji yang lebih adaptif, inklusif, dan berbasis pada kebutuhan kelompok jemaah prioritas di masa mendatang.

Kata Kunci : Evaluasi CIPP; Skema Murur; Efisiensi; Kepuasan Jemaah

Pendahuluan

Ibadah haji ialah ibadah yang wajib dilakukan oleh umat muslim khususnya bagi yang mampu menjalankan secara mental dan finansial. Setiap tahun, pelaksanaan ibadah haji di Indonesia selalu menjadi perhatian baik masyarakat dalam negeri maupun luar negeri. Hal ini disebabkan oleh peningkatan jumlah jemaah haji yang terus bertambah

hampir setiap tahunnya. Pada tahun 1445 H/ 2024 M, Indonesia mendapatkan kuota haji tertinggi dalam sejarah, yaitu sebanyak 241.000 jemaah. Umumnya, pelaksanaan ibadah haji merupakan proses yang kompleks. Kegiatan ini mencakup beberapa program yang melibatkan banyak pihak, pengelolaan dana yang besar, serta berlangsung dalam jangka waktu yang cukup lama, baik di Arab Saudi maupun di tanah air. Oleh karena itu, diperlukan manajemen yang terstruktur, perencanaan yang matang, koordinasi dan kerja sama yang efektif antara semua pihak terkait agar ibadah haji dapat terlaksana dengan lancar dan memberikan kenyamanan sebaik mungkin bagi para jemaah.

Dalam penyelenggaraan ibadah haji, pemerintah dibawah Kementrian Agama memiliki tugas dan tanggung jawab memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada seluruh jemaah haji Indonesia, seperti yang sudah tertera dalam Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2019. Hal ini menjadi tugas dan tanggung jawab yang tidak mudah karena tantangan penyelenggaraan haji bersifat dinamis dan kompleks, mulai dari proses keberangkatan menuju asrama, perjalanan dari asrama ke bandara, pelaksanaan ibadah haji selama di Tanah Suci, hingga proses kepulangan ke Indonesia. Selain itu, terdapat berbagai permasalahan lain yang berkaitan dengan akomodasi, Persoalan ini menjadikan pemerintah selalu melakukan evaluasi penyelenggaraan haji dengan menggelontorkan inovasi dan terobosan dengan mempertimbangkan kenyamanan dan keselamatan jemaah agar dapat melaksanakan haji dengan tertib dan khusyuk.

Kementrian Agama terus berinovasi untuk memastikan pelaksanaan ibadah haji pada 1445 H/ 2024 M berjalan dengan khusyuk, efisien dan memberikan kenyamanan bagi jemaah mengambil langkah preventif dengan skema-skema baru yakni skema 4-3-5 yang didalamnya terdapat skema murur. Skema murur ini merupakan upaya menjaga keselamatan jiwa jemaah haji terutama jemaah lanjut usia, risiko tinggi, penyandang disabilitas dan pendampingnya dari keterbatasan ruang gerak di area Arafah, Muzdalifah dan Mina. Sebagai kebijakan dari pemerintah, skema murur menarik untuk dikaji lebih lanjut guna mengetahui sejauh mana implementasinya berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) memiliki karakteristik yang menjadikannya sebagai salah satu pendekatan evaluatif yang paling sering digunakan oleh para evaluator dalam praktik evaluasi program. Model ini dipandang lebih menyeluruh dibandingkan dengan model evaluasi lainnya karena mencakup seluruh tahapan penting dalam siklus program, mulai dari identifikasi kebutuhan hingga analisis hasil pelaksanaan. Teori ini digunakan sebagai pedoman untuk membangun kerangka penilaian agar dapat mengetahui keberhasilan implementasi skema murur, efisiensi dan kepuasan jemaah dengan adanya skema murur ini. Hal ini sangat penting mengingat skema murur merupakan kebijakan baru pemerintah yang bersifat adaptif, eksperimental, dan menysasar kelompok rentan yang membutuhkan perlindungan maksimal dalam penyelenggaraan ibadah haji. Oleh karena itu, CIPP menjadi alat evaluasi yang tidak hanya mengukur keberhasilan, tetapi juga memandu pengembangan kebijakan secara berkelanjutan (Darodjat & M, 2015).

Penelitian terkait skema murur masih terbatas, belum ada peneliti yang membahas evaluasi implementasi skema murur dalam ibadah haji dengan menggunakan model CIPP. Penelitian yang dilakukan oleh Monik Refiani terkait analisis skema 4-3-5 dalam penyelenggaraan haji 2024 prespektif manajemen mutu terpadu, menunjukan implementasi skema 4-3-5 dalam penyelenggaraan ibadah haji terdiri dari empat perdana, tiga pengembangan ekosistem ekonomi, dan lima inovai haji yang sudah berjalan dengan baik, salah satunya implementasi murur dalam empat perdana (Refiani & Muhajarah, 2024). Penelitian murur dari sudut pandang moderasi sudah dilakukan oleh Abdul Karim dengan hasil bahwa skema murur mencerminkan fleksibilitas pemahaman agama dengan memadukan konsep haji terhadap kondisi jemaah tanpa menghilangkan substansi ibadah

haji (Karim, Maulani, Nurani, & Qaaf, 2024). Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Ghina Hashifah dengan hasil, korban jiwa pada haji 2023 didominasi oleh kalangan lansia yang membuat pemerintah mengambil langkah preventif seperti mabit dengan cara murur dan tanazul (Hashifah & Anasom, 2024). Selanjutnya, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Baharudin Ardani mengenai evaluasi model CIPP pada program sertifikasi pembimbing haji dengan hasil bahwa perencanaan dan pelaksanaan program sertifikasi berjalan dengan baik walaupun terdapat beberapa catatan (Ardani & Castrawijaya, 2023). Meskipun skema murur telah diperkenalkan sebagai inovasi dalam penyelenggaraan haji untuk meningkatkan keselamatan dan kenyamanan jemaah, masih minim kajian yang membahas terutama dalam mengevaluasi efektivitas implementasinya. Belum ada penelitian yang secara komprehensif menilai apakah skema ini benar-benar berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan dan dampaknya terhadap kepuasan jemaah menggunakan evaluasi model CIPP, maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut. Penelitian ini menjadi kajian pertama yang secara mendalam mengevaluasi implementasi skema Murur pada ibadah haji 1445 H dengan menggunakan pendekatan model evaluasi CIPP guna menilai relevansi, kesiapan sumber daya, efektivitas pelaksanaan, serta dampaknya terhadap keselamatan dan kenyamanan jemaah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dan praktis bagi pengembangan kebijakan layanan haji yang lebih adaptif, inklusif, dan berbasis pada kebutuhan kelompok jemaah prioritas di masa mendatang.

Metode

Penelitian ini adalah penelitian evaluasi program yang menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif berfokus pada pemahaman mendalam terhadap suatu permasalahan dengan mempertimbangkan realitas yang bersifat menyeluruh dan kompleks (Nurahmawati & Noor, 2024). Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) untuk memperoleh data penelitian yang luas serta mendalam untuk mengevaluasi aspek konteks, aspek input, aspek proses, dan produk (hasil). Data sekunder yang diperoleh dari sumber terkait seperti buku, artikel, dan jurnal. Pemilihan informan penelitian menggunakan teknik purposive sampling, dengan melibatkan sembilan informan yang terdiri dari regulator, eksekutor, dan pengguna layanan. Regulator diwakili Penyusun Bahan Informasi Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah, yang memberikan perspektif kebijakan dan regulasi terkait skema Murur. Eksekutor atau petugas lapangan terdiri Ketua Kloter 45, Pembimbing Ibadah, dan Petugas Lansia, yang berperan dalam pelaksanaan skema Murur di lapangan. Sementara itu, pengguna layanan meliputi lima jemaah, yaitu 3 pendamping lansia, 2 jemaah lansia yang mengalami langsung manfaat dari skema Murur. Peneliti bertujuan untuk mendapatkan informasi mendalam terkait pengalaman saat pelaksanaan skema murur dalam ibadah haji 1445H dari persiapan hingga pelaksanaan yang akan di evaluasi menggunakan model CIPP. Model evaluasi CIPP yang digunakan dalam penelitian ini dikembangkan oleh Stufflebeam, yang menyatakan bahwa tujuan utama dari evaluasi bukanlah untuk membuktikan, melainkan untuk memperbaiki (Madaus, G.F, Scriven, M.S, Stufflebeam, 1993). Data yang diperoleh akan diolah secara manual sesuai dengan pedoman pengolahan data kualitatif serta disesuaikan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data tersebut dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif melalui analisis tematik (thematic analysis) dengan memaparkan semua data dan informasi yang diperoleh kemudian menganalisa data dan menguraikan secara jelas dan utuh sesuai tujuan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

1. Evaluasi Model CIPP Daniel L. Stufflebeam

Model evaluasi CIPP merupakan suatu kerangka kerja yang digunakan untuk mengevaluasi program atau sistem. Evaluasi model CIPP (*Context, Input, Process, and Product*) pertama kali di kenalkan oleh Stufflebeam pada tahun 1965 sebagai hasil dari upaya mengevaluasi ESEA (*the Elementary and Secondary Education Act*) yang tujuan penting evaluasi model ini adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan implementasi atau kebijakan (Madaus, G.F, Scriven, M.S, Stufflebeam, 1993). Evaluasi ini memiliki empat komponen didalamnya, yaitu, Context, Input, Process, dan Product, sehingga teori evaluasi ini disingkat menjadi CIPP yang masing-masing berfokus pada aspek yang berbeda dari program evaluasi. Berikut uraian dari empat komponen evaluasi model CIPP menurut Stufflebeam dalam (Rodyadi, Wahyudin, Sukmana, & Info, 2023) : a.) *Context* (konteks), menganalisis lingkungan atau konteks tempat program dilaksanakan, bagian ini mengacu pada kebutuhan, permasalahan, dan karakteristik kelompok sasaran. Evaluasi ini bertujuan untuk memahami kondisi, tantangan, dan peluang yang mempengaruhi pelaksanaan dan hasil program. b.) *Input* (masukan), mengkaji sumber daya yang dialokasikan, seperti SDM, fasilitas dan kebijakan pendukung. Evaluasi ini menilai kualitas dan kesesuaian sumber daya dalam mencapai tujuan. c.) *Process* (proses), mengevaluasi implementasi program, termasuk strategi pelaksanaan, metode yang digunakan, serta interaksi dalam program. Fokusnya untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan perbaikan berkelanjutan. d.) *Product* (produk), menilai hasil program berdasarkan pencapaian tujuan, kepuasan, dampak jangka panjang dengan tujuan menentukan keberhasilan program dan sebagai dasar pengambilan keputusan terkait berkelanjutan atau penghentian program.

Tahapan evaluasi disesuaikan dengan menggunakan teori model CIPP sebagai berikut, aspek *context* dalam model CIPP merujuk pada kebutuhan dan tujuan implementasi skema murur pada ibadah haji 1445H, bertujuan untuk menguji apakah tujuan dan prioritas sudah disesuaikan dengan kebutuhan yang akan dilaksanakan (Darodjat & M, 2015). Pada aspek *input* dapat membantu melihat bagaimana penggunaan fasilitas, sumber daya manusia, prosedur yang diperlukan untuk mempengaruhi jalannya skema murur (Nurahmawati & Noor, 2024). Aspek *process* digunakan untuk mengevaluasi proses implementasi skema murur, termasuk koordinasi sebelum pelaksanaannya. Aspek *product* akan mengevaluasi hasil dari pelaksanaan skema murur, seperti efektivitas program dan kepuasan jemaah. Dengan demikian, model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) dapat memberikan kerangka kerja untuk menilai keseluruhan implementasi skema murur, mulai dari perencanaannya hingga hasil akhir skema murur.

2. Implementasi Skema Murur dalam Ibadah Haji 1445H

Sistem penyelenggaraan ibadah haji terus mengalami perkembangan dan perbaikan. Seiring dengan meningkatnya jumlah jemaah yang ingin menunaikan ibadah haji, pemerintah perlu meningkatkan kualitas penyelenggaraan agar nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat, sehingga tujuan utama dalam ibadah haji dapat tercapai (Sudarto, Nita, & Cahyono, 2023). Terlebih pada tahun 2024 M/1445 H, Indonesia mencatat sejarah dengan mengirimkan jumlah jemaah haji terbanyak. Kondisi ini mendorong pemerintah untuk melakukan perbaikan guna meakselerasi pelayanan, menghadirkan kemudahan demi kemudahan, memberikan kenyamanan dan menjaga keselamatan jemaah, terutama bagi kriteria lanjut usia, risiko tinggi, disabilitas, dan pendampingnya. Oleh karena itu, Kementrian Agama RI perlu menginisiasi berbagai skema preventif untuk mengantisipasi dan mengatasi potensi permasalahan yang mungkin timbul. Salah satu langkah inovatif dalam upaya pencegahan tersebut adalah

skema murur, yang dirancang untuk mengoptimalkan pergerakan jemaah dan meningkatkan kelancaran penyelenggaraan ibadah haji. Skema murur adalah pelaksanaan ibadah haji yang dalam pelaksanaannya dilakukan dengan cara melintas di Muzdalifah setelah menjalani wukuf di Arafah. Saat melintasi Muzdalifah, jemaah tetap berada didalam bus dan langsung melanjutkan perjalanan menuju tenda Mina. Pemerintah menerapkan skema murur dengan tujuan mempertimbangkan keselamatan jemaah, terutama karena tingginya tingkat kemacetan dan kepadatan di Muzdalifah. Kondisi ini dapat meningkatkan risiko kecelakaan, masalah kesehatan, hingga kematian akibat sesak dan perdesakan. Selain itu, proyek pembangunan toilet di Muzdalifah yang turut mempersempit area, sehingga skema murur ini menjadi langkah strategis untuk mengatasi keterbatasan ruang. Hal ini mendapat respon positif dari mayoritas ulama Indonesia, termasuk dari Muhammadiyah dan Nahdlatul Ulama yang mendukung skema ini karena dinilai sebagai solusi bagus dalam situasi darurat dan kemacetan.

Skema murur merupakan salah satu bentuk inovasi dan rukshah (keringanan) dalam pelayanan yang bertujuan meningkatkan kenyamanan, efisiensi waktu, serta keselamatan jemaah. Dalam konteks ini murur sendiri merujuk pada perjalanan melintas dan singgah, yang berarti melintas atau berhenti sejenak di Muzdalifah dan tidak dikenakan membayar dam. Jika dilihat dari sudut pandang fiqhnya keadaan yang terjadi saat ibadah haji 1445H masuk dalam kategori *uzur*, karena tempat di Muzdalifah menjadi semakin sempit dan berpotensi timbul kepadatan luar biasa. Apabila dalam kondisi tertentu ketika mabit di Muzdalifah tidak dapat dilakukan, dapat merujuk pada salah satu pendapat mazhab Imam Syafi'i yang menyatakan bahwa mabit di Muzdalifah bersifat sunah dan tidak wajib membayar dam (Basyanfar, 1992). Sebagai bagian dari tahapan persiapan pelaksanaan skema murur, masing-masing ketua kloter memiliki tanggung jawab untuk melakukan pendataan jemaah yang termasuk dalam kategori lanjut usia, berisiko tinggi (risti), penyandang disabilitas, serta para pendampingnya. Proses identifikasi ini mencakup seluruh jemaah dalam kloter masing-masing, dengan estimasi jumlah sekitar 25% dari total jemaah per kloter. Data yang telah dikumpulkan tersebut kemudian diserahkan kepada pihak Daerah Kerja (Daker) Makkah melalui mekanisme koordinasi dengan sektor terkait. Selain itu, distribusi kerikil untuk ibadah lontar jumrah dilakukan secara bersamaan dengan pemberian *snack* berat saat para jemaah berada di Arafah.



Gambar 1. Alur Pergerakan Murur dan Non Murur
(Sumber : Kementerian Agama)

Penerapan skema-skema perdana, salah satunya skema murur, memerlukan koordinasi yang jelas antara PPIH, petugas Arab Saudi, petugas Indonesia, dan jemaah untuk memastikan kelancaran serta keselamatan dalam pelaksanaannya. Menurut penjelasan Saiful Anwar selaku Penyusun Bahan Informasi Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah serta Petugas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu Sektor 4 menjelaskan terkait alur pergerakan jemaah haji diklasifikasikan ke dalam dua skema, yaitu skema

reguler murur dan skema reguler (normal). Perjalanan skema murur dimulai setelah jemaah melaksanakan wukuf di Arafah, di mana jemaah dalam kriteria lanjut usia (lansia), risiko tinggi (risti), disabilitas, dan pendampingnya yang sudah melakukan pendaftaran melalui petugas dikumpulkan sesuai jadwal keberangkatan untuk menunggu *city bus* dengan kapasitas ± 60 jemaah dihalte khusus disediakan untuk skema murur. Pendorongan didahulukan dari jemaah jemaah *non-murur*, mulai pada pukul 19.00-22.00 WAS diharapkan seluruh jemaah sudah diberangkatkan dari Arafah melewati Muzdalifah lalu menuju Mina terlihat jalur biru pada gambar yang tertera. Sedangkan pergerakan skema reguler (normal), jemaah yang sudah melaksanakan wukuf di Arafah akan didorong menuju Muzdalifah melalui taraddudi pada jalur kuning menggunakan bus antar kota dengan kapasitas ± 47 jemaah dimulai pukul 19.00-01.00 WAS dan pergerakan Muzdalifah menuju Mina melalui jalur taraddudi mulai pukul 23.30-07.30 WAS (10 Dzulhijjah).

3. Evaluasi CIPP terhadap Implementasi Skema Murur dalam Ibadah Haji 1445 H

Dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk mengevaluasi implementasi skema murur dalam ibadah haji 1445H menggunakan model evaluasi CIPP yang dikenalkan oleh Daniel L. Stufflebeam pada tahun 1965. Model ini dipilih karena dapat menjadi acuan keberhasilan program berdasarkan kesesuaian dengan kebutuhan skema murur, bentuk pelaksanaan kegiatan, serta hasil yang dapat dijadikan perbandingan dan perbaikan di masa mendatang (Rachmawati, Hasyim, Maulana, Septiani, & Hamdan, 2024). Aspek-aspek yang di evaluasi dari implementasi skema murur dengan model CIPP mencakup kesesuaian program dengan kebutuhan dan tujuan, sasaran, sarana dan prasarana, kinerja petugas, proses pelaksanaannya, kendala yang dihadapi, dan dampaknya terhadap kenyamanan dan keselamatan jemaah untuk menilai keberhasilan, efektivitas, dan kepuasan jemaah.

Tabel 1. Analisis CIPP (*Context, Input, Process, Product*) terhadap Skema Murur

Komponen	Indikator	Temuan Penelitian
<i>CONTEXT</i>	• Kebutuhan Skema Murur	Mencegah terjadinya kepadatan dan kemacetan di Muzdalifah yang bisa mengakibatkan banyak korban, seperti tragedi ibadah haji tahun 2023.
	• Tujuan Skema Murur	Menjaga keamanan dan keselamatan Jemaah Haji dari kepadatan area Muzdalifah karena beberapa faktor.
	• Sasaran Skema Murur	Jemaah Haji Indonesia dengan kriteria lanjut usia (lansia), risiko tinggi (risti), disabilitas dan pendampingnya sekitar 25% setiap kloter.
	• SDM	Setiap kloter terdapat 5 petugas, namun dalam skema murur petugas di bagi.
<i>INPUT</i>	• Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> – Halte yang terpisah dari jemaah reguler – Bus khusus (warna kuning) – Aksesibilitas bagi jemaah yang memakai kursi roda – Disediakan batu kerikil sebanyak 70 butir untuk lempar jumrah – Fasilitas bus/ jumlah bus masih kurang, masih terdapat jemaah yang berdesak-desakan
	• Kesiapan Petugas	<ul style="list-style-type: none"> – Untuk kesiapan petugas dibekali pembinaan, disimulasikan dan diberi pemahaman. – Petugas sangat informatif dan membantu

	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi 	<ul style="list-style-type: none"> – Koordinasi dipersiapkan sebelum keberangkatan, agar informasi bisa tersampaikan secara menyeluruh dari petugas hingga jemaah. – Koordinasi masih belum menyeluruh dan jelas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Manajerial Antar Lembaga 	<ul style="list-style-type: none"> – Petugas dibekali dengan berbagai kebijakan baru dari pemerintah, mencakup pembinaan, tata cara, jadwal pelaksanaan, rute dan tanggung jawab masing-masing petugas. Namun sebagian petugas merasa bahwa pembekalan tersebut masih belum merata.
	<ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi Jemaah 	<ul style="list-style-type: none"> – Ada sosialisasi dari KBIH – Sosialisasi h-2 sebelum pelaksanaan ARMUZNA
<i>PROCESS</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan Skema Murur 	<ul style="list-style-type: none"> – Dilaksanakan pada tanggal 9 Dzulhijjah, keberangkatan didahulukan sesuai jadwal. Perjalanan dimulai dari Arafah melewati Muzdalifah menuju Mina dengan durasi 1-2 jam tergantung kondisi lalu lintas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Kendala 	<ul style="list-style-type: none"> – Ketidakjelasan informasi adanya skema baru. – Ketidakjelasan jemaah saat mendaftar. – Jemaah kurang tertib saat mengantre
	<ul style="list-style-type: none"> • Pencapaian Tujuan 	<ul style="list-style-type: none"> – Ibadah haji Indonesia berjalan sesuai harapan, terbukti dengan keberhasilan skema murur dapat mengurangi tingkat kematian dan mengurangi kepadatan di Muzdalifah.
	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan Jemaah 	<ul style="list-style-type: none"> – Jemaah puas dan merasa skema murur terbukti memberikan manfaat yang signifikan bagi jemaah prioritas, karena memberikan kemudahan dalam perjalanan ibadah haji.
<i>PRODUCT</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Efektivitas Manajemen dan Operasional 	<ul style="list-style-type: none"> – Dari mulai persiapan hingga pelaksanaannya sudah efektif walau ada sedikit kendala.
	<ul style="list-style-type: none"> • Keberhasilan Keseluruhan 	<ul style="list-style-type: none"> – Skema murur dalam pelaksanaannya sudah mencapai target sasaran dan tujuannya.
	<ul style="list-style-type: none"> • Dampak (Jangka Panjang) 	<ul style="list-style-type: none"> – Dampak yang sangat positif jika terus dikembangkan, selain memudahkan jemaah lanjut usia, risiko tinggi, disabilitas dan pendampingnya, skema murur juga memberikan dampak positif bagi jemaah yang mabit di musdalifah

(Sumber : Data Riset)

Berasarkan tabel evaluasi dengan model CIPP terhadap implementasi skema murur dalam ibadah haji 1445H, dapat dianalisis sebagai berikut,

a. Evaluasi *Context* (Konteks)

Berdasarkan evaluasi aspek *context* menunjukkan bahwa skema murur diterapkan sebagai respon terhadap kepadatan dan kemacetan di Muzdalifah, yang sebelumnya menyebabkan banyak tingginya risiko kesehatan dan kematian terutama bagi jemaah lanjut usia. Permasalahan haji yang setiap tahun tidak ada habisnya, dari tantangan dan

kesulitan yang dihadapi dari berbagai aspek, mulai dari proses keberangkatan menuju asrama, perjalanan dari asrama ke bandara, pelaksanaan ibadah haji selama di Tanah Suci, hingga proses kepulangan ke Indonesia. Selain itu, terdapat permasalahan lain yang berkaitan dengan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, bahasa dan perbedaan budaya (Sattar & Hasanah, 2023).

Saiful Anwar, selaku Penyusun Bahan Informasi pada Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah, menyatakan bahwa penerapan skema murur merupakan langkah antisipatif pemerintah sebagai respons atas kejadian pada musim haji tahun 2023, di mana terjadi kepadatan ekstrem di jalur Muzdalifah. Pada saat itu, banyak jemaah haji terlantar selama berjam-jam tanpa akses memadai terhadap tenda, konsumsi, air minum, maupun fasilitas sanitasi (MCK). Akibatnya, jemaah baru dapat dievakuasi dari Muzdalifah menjelang sore hari, situasi ini memberikan dampak serius terutama bagi jemaah lanjut usia (lansia), risiko tinggi (risti), dan penyandang disabilitas, yang mengalami gangguan kesehatan, bahkan dalam beberapa kasus, meninggal dunia. Penjelasan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ghina Hashifah yang mengungkap bahwa tragedi kepadatan di Muzdalifah tahun 2023 dipicu oleh masuknya sejumlah besar jemaah tanpa visa haji resmi yakni jemaah yang datang dengan visa umrah, namun tetap tinggal untuk berhaji. Kebijakan baru pemerintah Arab Saudi yang memperpanjang masa berlaku visa umrah hingga dua bulan tanpa mekanisme kontrol yang ketat memicu lonjakan jumlah jemaah yang tidak tercatat secara resmi dalam sistem penyelenggaraan haji (Hashifah & Anasom, 2024). Sebagai tindak lanjut dari kejadian tersebut, pemerintah Indonesia dan otoritas Arab Saudi memperkenalkan skema murur sebagai strategi mitigasi risiko untuk mengurangi kepadatan dan mempercepat arus pergerakan jemaah prioritas. Inisiatif ini diposisikan sebagai bagian dari peningkatan sistem perlindungan jemaah haji dalam konteks penyelenggaraan yang lebih adaptif dan tanggap terhadap situasi darurat.

Penetapan tujuan dalam pelaksanaan suatu program memiliki peranan yang krusial karena dapat menunjukkan arah serta dampak yang dihasilkan dari implementasi program tersebut. Tujuan dari skema ini adalah meningkatkan keselamatan dan kenyamanan jemaah dengan mengurangi potensi insiden akibat keterbatasan ruang. Dengan jumlah jemaah yang semakin meningkat, penerapan skema murur menjadi solusi yang strategis dalam memastikan kelancaran ibadah haji terutama bagi lanjut usia (lansia), risiko tinggi (risti), disabilitas, dan pendampingnya. Berikut pernyataan Nurhan selaku Ketua Kloter 45, skema murur telah terbukti sejalan dengan kebutuhan jemaah serta tujuan utamanya, yakni meningkatkan kelancaran dan keselamatan dalam pelaksanaan ibadah haji. Penerapannya pada tahun 1445 H menunjukkan hasil yang positif, dengan tidak adanya insiden korban di Muzdalifah, yang sebelumnya menjadi titik paling berisiko akibat kepadatan dan kondisi yang kurang mendukung, terutama bagi jemaah lanjut usia (lansia), risiko tinggi (risti), dan penyandang disabilitas.

b. Evaluasi Input (Masukan)

Dari sisi *input*, implementasi skema murur telah didukung oleh berbagai sumber daya. Sumber daya manusia yang dilibatkan sebagai petugas haji dalam pelaksanaan skema murur, terjadi pembagian peran di antara petugas haji. Sebagian petugas ditugaskan untuk mendampingi jemaah yang mengikuti skema murur, sementara sebagian lainnya bertugas mendampingi jemaah yang melaksanakan mabit secara penuh di Muzdalifah sesuai dengan ketentuan. Kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam suatu institusi tercermin dari kompetensi petugas yang saat ini bertugas maupun calon petugas yang akan datang. Untuk memperoleh petugas haji yang kompeten, tahapan awal yang harus dilakukan adalah proses rekrutmen yang bertujuan menjaring individu-individu yang berkualitas (Utamy, Ahmad, & Eddy, 2023). Namun, proses memperoleh

SDM yang unggul bukanlah hal yang sederhana. Diperlukan peran manajemen yang efektif untuk memastikan bahwa proses seleksi, pengembangan, dan pengelolaan SDM berjalan optimal. Melalui pengelolaan manajerial yang baik, organisasi dapat berfungsi secara efektif. Keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi pada akhirnya sangat bergantung pada kualitas SDM yang dimiliki serta sistem manajemen yang diterapkan (Ifadah, Fathonah, Latifani, & Savitri, 2023).

Dukungan selanjutnya mencakup penyediaan halte khusus, pengoperasian bus murur yang disesuaikan dengan kebutuhan jemaah, serta peningkatan aksesibilitas bagi jemaah yang menggunakan kursi roda. Namun, dalam realitasnya hasil observasi dan wawancara dengan petugas dan jemaah menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara kapasitas bus dan jumlah pengguna. Menurut Nila selaku jemaah, persiapan dalam aspek transportasi dirasakan kurang memadai, terutama disebabkan oleh tingginya jumlah jemaah yang berkumpul di halte sehingga menimbulkan kondisi berdesak-desakan saat memasuki bus. Meskipun demikian, prioritas diberikan kepada pengguna kursi roda sehingga ibu dari Nila dapat lebih dahulu memasuki bus (Wawancara, 16 Februari 2025). Sejalan dengan pernyataan tersebut, Muhtadin selaku Pembimbing Ibadah juga menyampaikan bahwa keterbatasan jumlah kursi halte khusus murur menjadi kendala sebelum keberangkatan. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam mengarahkan jemaah karena mereka lebih memilih berdiri sehingga saat masuk bus menjadi terburu-buru dan berdesak-desakan (Wawancara, 19 Februari 2025).

Berdasarkan keterangan dari informan, pelaksanaan skema murur dinilai masih memiliki sejumlah kendala, khususnya terkait dengan ketersediaan dan kelayakan fasilitas halte khusus bagi jemaah skema murur. Dalam implementasinya, jumlah jemaah yang banyak hingga membuat keadaan sedikit tidak kondusif, akhirnya menimbulkan situasi berdesak-desakan. Selain itu, informan juga mengungkapkan bahwa di dalam bus terdapat beberapa jemaah pendamping lansia yang harus berdiri selama perjalanan. Meski demikian, sebagian dari jemaah menyatakan bahwa hal tersebut tidak menjadikan masalah karena merasa cukup mampu untuk berdiri. Situasi ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam kapasitas dan kenyamanan layanan transportasi yang disediakan dalam skema murur, serta pentingnya perbaikan tata kelola dan penyediaan jumlah armada bus.

Sebelum keberangkatan petugas haji telah diberikan pembekalan, guna memastikan kesiapan mengawal pelaksanaan skema ini di lapangan. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun pembekalan telah dilakukan, masih terdapat sebagian petugas yang merasa pembinaan yang diberikan kurang optimal. Padahal, kesiapan dan kompetensi petugas menjadi salah satu faktor kunci dalam mendukung keberhasilan program murur. Ketidaktepatan dalam pembekalan ini berpotensi berdampak pada kualitas layanan dan kelancaran implementasi di lapangan. Bisa dilihat bahwa petugas memiliki peran penting dalam penyelenggaraan ibadah haji, baik saat proses persiapan di Indonesia maupun selama pelaksanaan di Arab Saudi. Salah satu tugas utama petugas, termasuk yang tergabung dalam Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), adalah menjalankan tanggung jawab secara profesional dan akuntabel sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Profesionalisme petugas sangat penting, karena petugas tidak hanya menjadi ujung tombak pelayanan terhadap jemaah, tetapi juga turut membawa citra dan reputasi pemerintah Indonesia di mata dunia. Sejalan dengan visi dan misi pemerintah dalam penyelenggaraan haji dan umrah, petugas dituntut untuk mengutamakan kepentingan dan keselamatan jemaah serta memastikan bahwa seluruh proses ibadah berjalan dengan tertib, aman, dan sesuai syariat (Sarhini, Rahman, Herman, & Rustandi, 2020).

Selain itu, koordinasi antarpetugas di lapangan masih perlu diperbaiki. Kurangnya komunikasi dan harmonisasi antarunit menyebabkan informasi terkait mekanisme murur tidak selalu tersampaikan secara merata kepada seluruh jemaah dan petugas. Hal ini berpotensi menimbulkan kebingungan dan mengurangi efektivitas skema yang sebenarnya bertujuan untuk memperlancar arus pergerakan jemaah. Sejalan dengan pernyataan Sarman Sinaga dalam penelitiannya bahwa sistem komunikasi yang buruk justru mencegah perkembangan kinerja karena arus informasi mengenai pekerjaan menjadi tidak lancar (Sinaga, 2020). Oleh karena itu, perbaikan aspek input seharusnya tidak hanya difokuskan pada rekrutmen dan pelatihan petugas, tetapi juga mencakup pembentukan sistem komunikasi yang solid, saluran informasi dua arah yang responsif, serta penunjukan *key coordinator* di tiap lini operasional untuk menjamin keterpaduan informasi dan tindakan. Dengan demikian, kesiapan SDM dalam program ini tidak hanya dilihat dari jumlah dan kapasitas individu, tetapi juga dari kualitas integrasi dan sinergi antarpetugas yang mendukung keberhasilan implementasi di lapangan. Dengan perbaikan berkelanjutan, diharapkan skema murur ke depan dapat diimplementasikan dengan lebih sempurna dan semakin memberikan kenyamanan serta keselamatan bagi seluruh jemaah haji.

c. Evaluasi *Process* (Proses)

Dalam proses pelaksanaan skema murur, komunikasi antara organisasi dan pelaksana kegiatan merupakan aspek penting dalam memastikan kejelasan tujuan serta standar implementasi kebijakan. Kejelasan ini harus tercermin melalui penyampaian informasi yang konsisten dan tidak menimbulkan tafsir yang berbeda-beda di antara pelaksana. Sebab, jika terdapat perbedaan interpretasi dari sumber informasi, hal tersebut dapat menghambat pencapaian tujuan kebijakan secara efektif (Amanda, 2020). Salah satunya koordinasi manajerial antar lembaga menjadi aspek krusial untuk memastikan kelancaran program di lapangan. Para petugas telah dibekali dengan kebijakan baru terkait implementasi skema ini, yang mencakup pembinaan mengenai tata cara pelaksanaan, jadwal, rute perjalanan jemaah, hingga pembagian tanggung jawab masing-masing petugas. Pendekatan ini menunjukkan adanya upaya sistematis untuk menciptakan pemahaman bersama lintas sektor guna menunjang keberhasilan pelaksanaan di lapangan. Menurut Saiful Anwar selaku Penyusun Bahan Informasi, koordinasi antar lembaga dalam pelaksanaan skema murur selama ibadah haji sejauh ini berjalan cukup lancar dan efektif. Ia menyatakan bahwa pihak otoritas Arab Saudi bahkan mewajibkan adanya pelaksanaan skema murur, mengingat kondisi Muzdalifah sudah tidak memungkinkan lagi untuk menampung seluruh jemaah dalam waktu bersamaan. Saiful Anwar juga menambahkan bahwa setibanya di Arab Saudi, para pembimbing ibadah dan petugas haji mendapatkan pengarahan melalui presentasi yang dipimpin oleh Kolonel Harun. Dalam sesi tersebut, dijelaskan secara rinci mengenai skema murur, mulai dari koordinasi arah pergerakan jemaah hingga jadwal pemberangkatan bus (Wawancara, 28 Februari 2025).

Sementara itu, menurut Silmi selaku Petugas Lansia, pembekalan kepada petugas dilakukan secara berkala dan berulang. Ia menjelaskan bahwa pembekalan dimulai dari penjelasan bersama pihak Daker, kemudian diulang kembali dengan melihat denah Muzdalifah serta bagaimana memilih siapa saja yang berhak ikut skema murur (Wawancara, 15 Februari 2025). Hal ini berbanding terbalik dengan temuan lain di hasil wawancara, proses pembekalan tersebut belum sepenuhnya merata. Masih terdapat petugas yang menyatakan bahwa informasi yang petugas terima belum cukup rinci, terutama terkait teknis pelaksanaan dan pembagian peran dalam situasi dinamis selama ibadah haji berlangsung. Ketidakseimbangan dalam penyampaian informasi ini berisiko menimbulkan ketidaksinkronan saat implementasi, yang pada akhirnya dapat

memengaruhi efektivitas layanan terhadap jemaah. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Muhtadin selaku Pembimbing Ibadah, pelatihan dan sosialisasi secara menyeluruh belum diterima. Sejauh ini, hanya terdapat presentasi singkat yang menjelaskan informasi terkait skema-skema baru, termasuk murur. Untuk detailnya, para petugas diminta mempelajari sendiri dari materi sosialisasi yang telah dibagikan (Wawancara, 19 Februari 2025).

Pelaksanaan skema murur menunjukkan adanya upaya koordinasi manajerial antar lembaga yang cukup baik, ditandai dengan komunikasi lintas sektor serta pemberian arahan awal kepada petugas. Menurut Wahab, sosialisasi yang efektif harus mencakup waktu yang tepat, metode yang sesuai dengan karakteristik sasaran, serta pesan yang jelas dan mudah dipahami. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, sosialisasi idealnya dilakukan secara berjenjang dan berkelanjutan, dimulai sejak bimbingan manasik di tingkat KBIH, dilanjutkan dengan penguatan materi saat di embarkasi, serta diperkuat kembali di Arab Saudi menjelang pelaksanaan puncak haji Arafah – Muzdalifah – Mina (Wahab, 2012). Namun, pelatihan dan sosialisasi yang belum merata menyebabkan ketimpangan pemahaman di antara petugas, terutama dalam aspek teknis dan pembagian peran di lapangan. Ketidaksinkronan ini berpotensi menghambat efektivitas pelaksanaan skema dan layanan kepada jemaah. Di samping koordinasi internal antarlembaga, keberhasilan implementasi kebijakan juga sangat ditentukan oleh efektivitas sosialisasi kepada jemaah. Sementara itu temuan peneliti menunjukkan bahwa informasi terkait skema murur sebagian besar baru diterima setelah berada di Arab Saudi. Sebelum keberangkatan, tidak semua jemaah mendapatkan sosialisasi yang cukup mengenai skema ini, sehingga pemahaman awal jemaah terbatas dan baru berkembang saat mendekati puncak ibadah haji. Menurut Nila selaku jemaah haji, sosialisasi terkait skema murur belum diberikan secara meluas. Informasi yang ia dapatkan dari KBIH yang melakukan pertemuan rutin seminggu sekali, namun penjelasan lebih lengkap dan jelas baru diterima setelah tiba di Arab Saudi (Wawancara, 16 Februari 2025). Hal serupa juga disampaikan oleh Anna, jemaah haji lainnya, yang mengaku baru mengetahui adanya skema murur saat sudah berada di Arab Saudi. Ia juga baru diberi tahu bahwa dirinya akan mendampingi seorang jemaah lanjut usia yang memiliki keterbatasan mobilitas setelah tiba di lokasi (Wawancara, 19 Februari 2025)

Sementara itu, Bunga, jemaah dari gelombang kedua, mengungkapkan bahwa informasi mengenai skema murur baru diberikan menjelang pelaksanaan ARMUZNA, tepatnya sekitar dua hari sebelum berangkat ke Arafah. Ia mengungkapkan bahwa penjelasan tersebut diberikan oleh petugas haji dan kloter melalui pertemuan yang diadakan mendekati puncak ibadah (Wawancara, 18 Februari 2025). Meskipun informasi terkait skema murur masih terbatas pada tahap awal, jemaah-jemaah ini tidak merasa khawatir selama pelaksanaannya. Hal ini disebabkan oleh peran aktif petugas haji yang dinilai sangat membantu, komunikatif, serta mampu memberikan arahan dan imbauan dengan jelas dan mudah dipahami.

Sebelum pelaksanaan setiap ketua kloter mendata jemaahnya dengan jumlah dan kriteria lanjut usia, risiko tinggi disabilitas dan pendampingnya yang berada disemua kloter dengan jumlah kurang lebih 25%. Menurut Muhtadin selaku Pembimbing Ibadah, persiapan ini melibatkan pendataan jemaah oleh tim medis khususnya bagi jemaah lanjut usia (lansia), risiko tinggi (risti), disabilitas serta pendampingnya. Pendataan dilakukan berkala sebelum hari pelaksanaan, dengan jumlah jemaah yang terus bertambah hingga kuota akhirnya ditutup. Namun melihat kondisi kesehatan jemaah yang naik turun, menyebabkan perubahan dalam pendaftaran, dengan adanya pembatalan dan pendaftaran ulang sebelum hari pelaksanaan. Sebelum keberangkatan, jemaah diberikan pemahaman bahwa skema murur hanya melintasi Muzdalifah tanpa turun dari bus. Selama perjalanan, pembimbing ibadah membimbing jemaah agar memperbanyak dzikir dan doa,

sebagaimana yang dilakukan ketika mabit dengan memperbanyak berdzikir, berdoa, tahlil, membaca talbiyah, takbir dan tahmid (Haryanto, Anasom, Syakur, Fadhilah, & Mustaghfirin, 2021).

Untuk tahap pelaksanaan, skema murur berjalan sesuai jadwal yang ditentukan, dengan jemaah yang masuk dalam kategori lanjut usia, risiko tinggi, disabilitas, dan pendampingnya dikumpulkan di halte khusus, perjalanan dari Arafah melewati Muzdalifah hingga tiba di Mina berlangsung dengan lancar dan memakan waktu sekitar 1-2 jam, tergantung pada kondisi lalu lintas. Menurut Nila jemaah pendamping lansia kloter 45, Skema Murur dinilai mudah diikuti dengan adanya arahan dari petugas yang membantu jemaah dalam memahami prosedurnya. Skema ini sangat dibutuhkan, terutama bagi jemaah prioritas seperti lansia, disabilitas, dan jemaah risiko tinggi (risti), karena kondisi di Muzdalifah yang tidak memungkinkan jika harus melaksanakan mabit seperti jemaah reguler. Dengan adanya skema ini, perjalanan menjadi lebih aman dan nyaman bagi kelompok rentan. Meskipun terdapat keterbatasan kapasitas bus, yang mengakibatkan beberapa jemaah harus berdiri karena kursi hanya tersedia untuk 60-70 orang, skema Murur tetap memberikan kemudahan yang signifikan dalam pelaksanaan ibadah haji.

Meskipun pelaksanaan skema murur telah dipersiapkan melalui pembinaan dan koordinasi, tetap ditemukan sejumlah kendala di lapangan. Beberapa di antaranya meliputi ketidaksamaan pemahaman di antara petugas, keterbatasan fasilitas seperti halte khusus dan kapasitas bus, serta belum meratanya informasi teknis yang diterima oleh seluruh petugas dan jemaah, namun pada saat pelaksanaannya skema murur ini sangat mudah untuk diikuti dengan petugas yang sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk jemaah. Pemanfaatan platform digital (*WhatsApp/Telegram*) yang lebih real-time, penunjukan koordinator lapangan, serta pelaksanaan *briefing* rutin. Selain itu, penyusunan SOP komunikasi dan pemanfaatan perangkat *handy talky* di area dengan keterbatasan sinyal menjadi langkah penting. Mekanisme umpan balik dua arah juga perlu diperkuat agar komunikasi bersifat responsif dan adaptif terhadap dinamika lapangan. Pendekatan ini mendukung terciptanya koordinasi yang solid dan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan jemaah.

d. Evaluasi *Product* (Hasil)

Skema murur berhasil mencapai tujuannya dalam mengurangi kepadatan di Muzdalifah dan meningkatkan keselamatan jemaah. Tidak ada laporan insiden besar yang terjadi, dan jemaah yang mengiktui skema ini merasa lebih nyaman dan terbantu dalam menjalankan ibadah. Keberhasilan ini juga diperkuat oleh pernyataan Saiful Anwar sebagai Penyusun Bahan Informasi di Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah yang menyatakan: “Skema murur terbukti memberikan dampak positif tidak hanya bagi jemaah prioritas, tetapi juga secara sistematis mampu mendorong efisiensi operasional transportasi dan logistik di Muzdalifah” (Wawancara, 25 Februari 2025). Jemaah reguler yang tidak mengikuti skema ini dapat terangkut sebelum teriknya matahari, yang secara langsung skema murur ini berkontribusi pada peningkatan keselamatan dan kenyamanan selama proses ibadah. Berdasarkan hasil wawancara dengan jemaah dan petugas, skema murur dinilai memberikan dampak positif yang signifikan, terutama dalam mendukung kenyamanan dan keselamatan jemaah lanjut usia, risiko tinggi, dan disabilitas. Jemaah menyampaikan bahwa skema ini tidak hanya menghemat waktu dan tenaga saat puncak haji, tetapi juga memberikan rasa aman karena menghindarkan jemaah rentan dari kondisi padat dan terbuka seperti Muzdalifah. Jemaah juga menilai bahwa pelaksanaan skema ini berhasil terutama dari sisi pengelolaan pemerintah Indonesia, kema ini sangat membantu dan membuat jemaah merasa lebih nyaman dan tidak terbebani secara fisik, terutama saat malam mabit di Muzdalifah dengan kondisi cuaca terbuka dan minim fasilitas.

Temuan ini sejalan dengan data resmi dari Kementerian Agama RI, di mana hasil survei Indeks Kepuasan Jemaah Haji Tahun 2024 mencapai 88,20 poin atau berada dalam kategori “Sangat Memuaskan”. Meskipun indeks ini mencakup keseluruhan aspek pelayanan haji, skema murur sebagai kebijakan baru yang diterapkan secara selektif jelas berkontribusi dalam peningkatan persepsi positif dari jemaah, khususnya dalam aspek kemudahan ibadah dan perlindungan bagi kelompok rentan. Efektivitas manajemen operasional skema murur dinilai cukup baik, karena tingkat kepuasan jemaah dalam menjalankan ibadah Haji dan Umrah ditentukan oleh berbagai faktor, termasuk mutu layanan, kenyamanan akomodasi, ketepatan jadwal keberangkatan dan kepulangan, serta fasilitas kesehatan yang tersedia (Chulaivi, Zaky Khazimi, Ikram, Hafiz, & Syarif Hidayatullah, 2024). Hasil evaluasi menunjukkan tidak adanya insiden besar selama pelaksanaan skema, serta meningkatnya penilaian kepuasan jemaah menjadi indikator keberhasilan nyata dari produk kebijakan ini.

Dampak dari implementasi kebijakan dan layanan dalam aspek ibadah haji menunjukkan hasil positif terhadap aspek keselamatan dan kesehatan jemaah lanjut usia (lansia), risiko tinggi (risti), disabilitas dan pendampingnya. Jemaah dari kelompok prioritas ini cenderung tidak mengalami kelelahan berlebihan atau mengakibatkan kematian yang pernah terjadi pada tahun sebelumnya. Namun demikian, temuan di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala teknis, seperti keterlambatan koordinasi antar petugas lapangan dan keterbatasan jumlah armada bus yang sesuai standar ramah disabilitas. Untuk itu, keberhasilan program baru ini perlu dijaga dan ditingkatkan dengan peningkatan kapasitas armada bus, khususnya yang dilengkapi fasilitas ramah lansia dan disabilitas. Penguatan koordinasi antar petugas, baik di tingkat operasional maupun strategis, agar layanan bersifat responsif dan adaptif terhadap dinamika di lapangan. Pemanfaatan teknologi informasi untuk memantau mobilitas dan kebutuhan jemaah secara *real - time* guna meminimalkan risiko kelelahan atau insiden kesehatan. Evaluasi berkelanjutan berbasis data mengenai pengalaman jemaah dari kelompok rentan untuk menjadi dasar dalam perencanaan kebijakan haji berikutnya. Dengan demikian, produk dari program ini telah memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas ibadah jemaah rentan, tetapi tetap memerlukan pengembangan dan inovasi berkelanjutan agar kebermanfaatannya dapat lebih optimal dan merata.

Kesimpulan

Hasil evaluasi implementasi skema murur dalam ibadah haji 1445 H berdasarkan model CIPP (Context, Input, Process, Product) menunjukkan bahwa kebijakan ini merupakan inovasi layanan haji yang relevan dan adaptif terhadap kondisi darurat di Muzdalifah, terutama dalam melindungi jemaah lanjut usia, risiko tinggi, penyandang disabilitas, dan pendampingnya. Dari aspek konteks, skema murur lahir sebagai respons terhadap kepadatan ekstrem dan risiko keselamatan jemaah. Dari sisi input, pelaksanaannya telah didukung oleh sumber daya manusia dan fasilitas, namun masih ditemukan kendala pada keterbatasan armada bus dan ketidakseimbangan pembekalan petugas. Aspek proses menunjukkan adanya upaya koordinasi dan sosialisasi, tetapi pelaksanaannya belum merata kepada seluruh petugas dan jemaah. Dari segi produk, skema murur dinilai berhasil menurunkan risiko kematian, meningkatkan kenyamanan jemaah, serta mendapatkan respons positif dari pengguna layanan. Meskipun demikian, diperlukan peningkatan dalam hal penguatan koordinasi lintas petugas, penambahan fasilitas transportasi ramah lansia dan disabilitas, serta monitoring berkelanjutan untuk menjamin implementasi yang lebih optimal di masa depan. Evaluasi ini menjadi rujukan penting dalam perumusan kebijakan pelayanan haji yang lebih inklusif dan efisien.

Daftar Pustaka

- Amanda, I. P. (2020). Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan). *The Journalish: Social and Government*, 1(1), 33–37.
- Ardani, B., & Castrawijaya, C. (2023). Evaluasi Model CIPP Program Sertifikasi Pembimbing Haji Dan Umrah. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 11(1), 1–22.
- Basyanfar, S. bin A. Q. (1992). *al-Mughni fi Fiqh a Hajj wa al'Umrah*. Jeddah: Maktabah a'Ilm.
- Chulaivi, A., Zaky Khazimi, I., Ikram, M., Hafiz, A., & Syarif Hidayatullah, U. (2024). Efektivitas Manajemen Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di Indonesia: Sebuah Studi Literatur. *Jurnal Inovasi Dan Tren*, 2(2b), 894–899.
- Darodjat, & M, W. (2015). Model Evaluasi Program Pendidikan. *Islamadina, Volume XIV*(1), 1–28.
- Haryanto, J. T., Anasom, Syakur, M., Fadhillah, I., & Mustaghfirin. (2021). Panduan Perjalanan Jemaah Haji. In *DIVA Press* (Vol. 5).
- Hashifah, G. I., & Anasom. (2024). Analisis Operasional dan Tindakan Preventif terhadap Eskalasi Angka Kematian Jemaah Haji Tahun 2023. *Islamic Review: Jurnal Riset Dan Kajian Keislaman*, 13(October), 57–72.
- Ifadah, A., Fathonah, A., Latifani, A., & Savitri, F. M. (2023). Analisis Sistem Manajemen SDM Pada Rekrutmen Karyawan (Studi Kasus Karyawan CV. New KMU Slawi Kota Tegal). *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 4(1), 96–99.
- Karim, A., Maulani, M., Nurani, Q., & Qaaf, M. A. (2024). Murur Sebagai Wujud Moderasi dalam Pelaksanaan Ibadah Haji. *Khazanah Multidisiplin*, 5(1), 88–104.
- Madaus, G.F, Scriven, M.S, Stufflebeam, D. . (1993). Evaluation Models. In *Kluwer Academic Publishers*. Boston: Kluwer Academic Publisher.
- Nurahmawati, Z., & Noor, S. (2024). Evaluasi Program Pencegahan Pengendalian Infeksi Menggunakan Model Cipp Di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 8(2), 208–223.
- Rachmawati, I. T., Hasyim, M. G., Maulana, R. A., Septiani, R. Z., & Hamdan, A. (2024). Evaluasi Program Sahabat Lansia Bugar Mandiri Menggunakan Metode CIPP. *JoCE ; Journal Of Community Education*, 4(1), 16–25.
- Refiani, M., & Muhajarah, K. (2024). Analisis Skema 4-3-5 dalam Penyelenggaraan Haji 2024 : Perspektif Manajemen Mutu Terpadu (TQM). *Islamic Management : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(001), 95–110.
- Rodyadi, A. F., Wahyudin, U., Sukmana, C., & Info, A. (2023). Laporan Evaluasi Program Pendidikan Masyarakat Evaluasi Program Kursus Bahasa Inggris Pkbm Darul Mudzakkirin Antapani. *JAPPA: Jurnal Andragogi Pedagogi Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 1(4), 148–153.
- Sarbini, A., Rahman, A., Herman, & Rustandi, R. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Optimalisasi Sertifikasi Pembimbing Manasik Ibadah Haji*. (2), 1.
- Sattar, A., & Hasanah, H. (2023). Tingkat Pengetahuan Peserta Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji Profesional: Catatan Angkatan Vi Dari Semarang. *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 3(1), 43.
- Sinaga, S. (2020). Pengaruh Komunikasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan Sarman. *Jurnal Ilmiah Metadata*, 2(2), 159–169.
- Sudarto, A., Nita, M. W., & Cahyono, K. (2023). Maqashid Syariah Dalam Management Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 3(1), 34.

- Utamy, R., Ahmad, S., & Eddy, S. (2023). Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia. *Bursa : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 154–171.
- Wahab, S. A. (2012). *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik* (F. Hutari, Ed.). Jakarta: PT Bumi Aksara.