

## ABSTRAK

**Siti Lutfiah Khoirunnisa. 2026. *Evaluasi Pendampingan dalam Menggunakan Aplikasi Saudi Visa Bio pada Haji Lansia (di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Bogor Tahun 2025)*.**

Digitalisasi layanan haji memiliki tantangan tersendiri, terutama bagi jemaah lanjut usia. Salah satu contoh spesifiknya adalah kewajiban untuk memperoleh data biometrik melalui aplikasi Saudi Visa Bio, yang menjadi masalah bagi jemaah haji lanjut usia karena keterbatasan akses terhadap teknologi dan kondisi kesehatan yang menurun. Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kabupaten Bogor, sebagai penyelenggara layanan haji di tingkat daerah, memang telah memberikan bantuan kepada para jemaah namun, inisiatif yang ada masih bersifat umum dan belum mencakup program yang secara khusus dirancang untuk melayani kelompok lansia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan pendampingan dalam penggunaan aplikasi Saudi Visa Bio bagi jemaah haji lansia di PLHUT Kabupaten Bogor tahun 2025, yang mencakup aspek konteks, masukan, proses, dan hasil. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama proses pendampingan berlangsung serta memberikan rekomendasi perbaikan agar pelayanan haji berbasis digital dapat berjalan lebih optimal bagi jemaah lansia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung di lapangan, dan telaah dokumen. Pihak-pihak yang menjadi narasumber adalah Kepala Seksi Bina Haji PLHUT Kabupaten Bogor, petugas yang menangani layanan Saudi Visa Bio, serta jemaah haji lansia yang menjalani proses layanan tersebut pada tahun 2025.

Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan model evaluasi CIPP karya Stufflebeam, yang terdiri dari empat komponen. : *Context, Input, Process,* dan *Product*. Model ini dipilih karena cakupannya yang menyeluruh, mulai dari latar belakang kebutuhan program hingga hasil yang dicapai, sehingga cocok untuk mengevaluasi program pendampingan seperti yang diteliti dalam studi ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek *context*, kebutuhan pendampingan muncul dari kondisi nyata jemaah lansia yang belum terbiasa dengan layanan digital dan belum adanya program khusus untuk kelompok ini. Dari aspek *input*, jumlah petugas pendamping sekitar tujuh orang dinilai belum memadai, pelatihan khusus belum diberikan, dan sebagian fasilitas masih milik pribadi staf. Dari aspek *process*, pendampingan dilakukan secara langsung dan bertahap dengan memadukan edukasi dan praktik, meskipun ditemukan kendala teknis seperti kegagalan perekaman sidik jari dan wajah serta belum optimalnya penerapan SOP, dengan rata-rata waktu layanan per jemaah berkisar 20–30 menit. Dari aspek *product*, tingkat keberhasilan jemaah menyelesaikan proses layanan mencapai sekitar 80%, dan pendampingan terbukti berdampak positif terhadap kemudahan, kenyamanan, serta kepercayaan jemaah lansia..

**Kata Kunci:** Evaluasi CIPP, Pendampingan, Saudi Visa Bio, haji lansia, PLHUT.