

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Profil Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin**

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin merupakan pusat layanan bagi para jemaah haji yang menyediakan akomodasi serta berbagai fasilitas pendukung lainnya untuk menunjang pelaksanaan ibadah haji dan pengguna jasa lainnya. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dibangun pada tahun 1981 oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan dan dimiliki oleh Pemerintah Provinsi, namun pada tahun 2012 asrama dihibahkan kepada Kementerian Agama. Kemudian pada tahun 2015, dibentuklah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji.

Dahulu Asrama Haji merupakan bagian dari Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan (Kemenag Kalsel) Bidang Haji, tetapi sejak tahun 2015, asrama tidak lagi menjadi bagian dari Kanwil, melainkan berada di bawah Dirjen PHU sesuai KMA nomor 44 tahun 2014. Pengelolaan Asrama Haji yang berada di bawah Kanwil tidak memiliki anggaran mandiri. Namun, dengan berdirinya UPT, asrama menjadi subunit tersendiri yang mengelola diri secara mandiri dan memiliki anggaran sendiri sehingga UPT Asrama Haji tidak lagi bergantung pada anggaran Kanwil.

Asrama Haji melaksanakan pelayanan terhadap jemaah haji dan pengguna lainnya di luar musim haji. Penggunaan lainnya di luar musim haji mencakup berbagai kegiatan dan acara oleh pengguna umum yang dapat memanfaatkan fasilitas Asrama Haji untuk acara seperti sosialisasi, lokakarya, dan bahkan pernikahan yang artinya Asrama Haji tidak hanya berfungsi sebagai tempat penginapan bagi jemaah haji, tetapi juga sebagai tempat yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk berbagai keperluan lainnya sepanjang tahun.

## 2. Alamat Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin terletak di Jalan A. Yani Km. 28, Landasan Ulin, Banjarbaru. Asrama berdiri di atas lahan seluas 73.230 m<sup>2</sup> dengan status tanah bersertifikat yang mana kepemilikan tanah dan gedung berada di bawah Kementerian Agama, dengan nomor sertifikat 7/1981 dan nomor hak P.13 yang diterbitkan pada tanggal 4 April 1981. Jarak Asrama Haji ke beberapa tujuan utama adalah 4 km ke Bandar Udara Syamsudin Noor, 28 km ke pusat kota Banjarmasin, dan 29 km ke Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

Gambar 4.1 Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



Sumber: Dokumentasi Peneliti

### 3. Sarana dan Prasarana Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Kapasitas Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dapat menampung total 840 orang, yang terdiri dari 694 jemaah, 88 Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), 19 Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan 41 orang Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN). Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki 10 gedung penginapan yaitu Gedung Jabal Rahmah, VIP Marwah, Madinah, Mina, Bir Ali, Muzdalifah, Arafah, Raudhah, Aziziyah dan Sa'I dengan rincian sebagai berikut:

- a. Gedung Jabal Rahmah memiliki luas total 2.624 m<sup>2</sup> dan terdiri dari 4 lantai dengan total 63 kamar dan 6 ruang kantor terpadu, ruang rapat dan aula menampung hingga 252 orang, dibangun pada tahun 2016 dan mencakup 65 kamar mandi/toilet. Bangunan ini menawarkan AC untuk fasilitasnya.
- b. Gedung VIP Marwah dibangun pada tahun 1984 memiliki luas bangunan 312 m<sup>2</sup> dengan satu lantai. Terdapat 8 kamar yang dapat

menampung hingga 16 orang, dilengkapi dengan 9 tempat tidur dan 8 kamar mandi/toilet serta fasilitas kamar meliputi AC dan kipas angin.

- c. Gedung Madinah didirikan pada tahun 1984, memiliki luas bangunan 640 m<sup>2</sup> dengan satu lantai, dilengkapi dengan 18 kamar yang dapat menampung hingga 72 orang. Terdapat juga 36 tempat tidur dan 18 kamar mandi/toilet serta fasilitas kamar yang disediakan meliputi AC.
- d. Gedung Mina didirikan pada tahun 1984, memiliki luas bangunan 640 m<sup>2</sup> dengan satu lantai. Terdapat 18 kamar yang dapat menampung hingga 72 orang, dilengkapi dengan 36 tempat tidur dan 18 kamar mandi/toilet dan fasilitas kamar termasuk AC.
- e. Gedung Bir Ali didirikan pada tahun 1984. memiliki luas bangunan 640 m<sup>2</sup> terdiri dari satu lantai. Gedung ini dilengkapi dengan 18 kamar yang dapat menampung hingga 72 orang, dengan total 72 tempat tidur dan 18 kamar mandi/toilet. Fasilitas yang tersedia di setiap kamar meliputi kipas angin dan AC.
- f. Gedung Muzdalifah didirikan pada tahun 1984, memiliki luas bangunan 640 m<sup>2</sup> terdiri dari satu lantai. Terdapat 18 kamar dengan total kapasitas 72 orang, dilengkapi dengan 72 tempat tidur dan 18 kamar mandi/toilet. Fasilitas yang tersedia di setiap kamar meliputi kipas angin dan AC

- g. Gedung Arafah didirikan pada tahun 1984, memiliki luas bangunan 640 m<sup>2</sup> terdiri dari satu lantai. Terdapat 18 kamar dengan kapasitas total 72 orang, dilengkapi dengan 72 tempat tidur dan 18 kamar mandi/toilet. Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas kipas angin dan AC.
- h. Gedung Raudhah didirikan pada tahun 1984, luas bangunan gedung ini adalah 336 m<sup>2</sup> terdiri dari satu lantai. Terdapat 10 kamar dengan kapasitas maksimal 40 orang. Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas AC dan kipas angin, serta terdapat 10 kamar mandi/ toilet.
- i. Gedung Aziziyah didirikan pada tahun 2003 untuk tahap I pada lantai 1 dan tahun 2008 untuk tahap II bagi lantai 2, luas bangunan gedung adalah 420 m<sup>2</sup> terdiri dari 2 lantai. Gedung ini memiliki 20 kamar dengan total kapasitas 130 orang, dilengkapi dengan 80 tempat tidur dan 16 kamar mandi/toilet. Fasilitas kamar yang tersedia adalah kipas angin.
- j. Gedung Sa'i didirikan pada tahun 2003 dengan luas bangunan gedung adalah 510 m<sup>2</sup> terdiri dari 1 lantai. Gedung ini dilengkapi dengan 15 kamar yang dapat menampung hingga 112 orang, dengan total 56 tempat tidur dan 6 kamar mandi/toilet. Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas kipas angin.

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dilengkapi dengan dua aula untuk melayani berbagai kebutuhan selama musim haji maupun di luar musim haji. Aula Jeddah dengan luas bangunan 945 m<sup>2</sup>, terdiri dari

satu lantai. Aula ini mampu menampung hingga 500 orang dan dilengkapi dengan 16 kamar mandi/toilet. Fasilitas yang tersedia meliputi AC, kipas angin, *sound system*, meubel, dan X-ray. Dibangun pada tahun 1984, Aula Jeddah berfungsi penting selama musim haji untuk kegiatan seperti pembagian *living cost*, dokumen haji, dan proses pemberangkatan jemaah. Di luar musim haji, aula ini juga digunakan untuk berbagai acara seperti pertemuan, resepsi pernikahan, dan acara perpisahan. Di samping itu, Aula Mekkah yang memiliki luas bangunan 840 m<sup>2</sup> terdiri dari satu lantai. Aula ini dapat menampung hingga 300 orang dan dilengkapi dengan 4 kamar mandi/toilet. Fasilitas yang disediakan mencakup AC, kipas angin, dan *sound system*. Aula Mekkah dibangun pada tahun 2003 dan berfungsi sebagai tempat penerimaan selama musim haji. Di luar musim haji, aula ini juga digunakan untuk berbagai kegiatan seperti pertemuan dan kegiatan.

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin merupakan pusat perjalanan spiritual yang dilengkapi dengan sarana peragaan manasik bagi para jemaah haji. Para jemaah dapat menemukan miniatur Ka'bah serta area tawaf. Fasilitas tambahan meliputi Mas'a dan tiga jamarah untuk ritual pelemparan yang disebut Ula, Ustha, dan Aqabah. Semua fasilitas dirancang untuk membantu jemaah mempersiapkan diri secara optimal sebelum melakukan ibadah haji. Asrama Haji juga memiliki Masjid Syahrazza Muhtadin, yang memiliki luas bangunan 400 m<sup>2</sup> terdiri dari

satu lantai. Masjid mampu menampung hingga 500 orang dan dilengkapi dengan 2 kamar mandi/toilet serta 1 tempat wudhu. Fasilitas yang disediakan meliputi kipas angin, mimbar, *sound system*, dan AC, menjadikannya tempat ibadah yang nyaman bagi para jemaah. Masjid Syahrazza Muhtadin telah dibangun sejak tahun 2005, memberikan fasilitas yang mendukung bagi kebutuhan spiritual jemaah.

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin juga menyediakan beragam sarana dan fasilitas pendukung bagi para jemaah haji. Di antaranya adalah poliklinik untuk layanan kesehatan, *counter*, dan Siskohat Terpadu sebagai pusat informasi terintegrasi. Tersedia juga ruang katering II/Jabal Nur untuk penyediaan makanan, ruang cuci untuk keperluan sanitasi, *power house*, instalasi air bersih, serta halaman parkir yang dapat menampung hingga 250 mobil. Selain itu, tersedia koperasi dan kantin untuk kebutuhan sehari-hari, pos keamanan, *rest area* untuk istirahat, dan tujuh gazebo sebagai area santai.

#### 4. Visi dan Misi Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

##### a. Visi

Mewujudkan Pengelolaan Asrama Haji yang Handal dalam Pelayanan Terhadap Jemaah Haji dan Masyarakat.

##### b. Misi

1) Menata Organisasi dan Tata Kelola Asrama.

- 2) Meningkatkan Sumber Daya Manusia Pengelola Asrama Haji yang Profesional.
  - 3) Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Jemaah Haji dan Pengguna Jasa Lainnya.
5. Tugas dan Fungsi Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

a. Tugas

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin bertugas menjalankan pengelolaan asrama haji untuk mendukung penyelenggaraan ibadah haji dan menyediakan pelayanan lain bagi masyarakat luas.

b. Fungsi

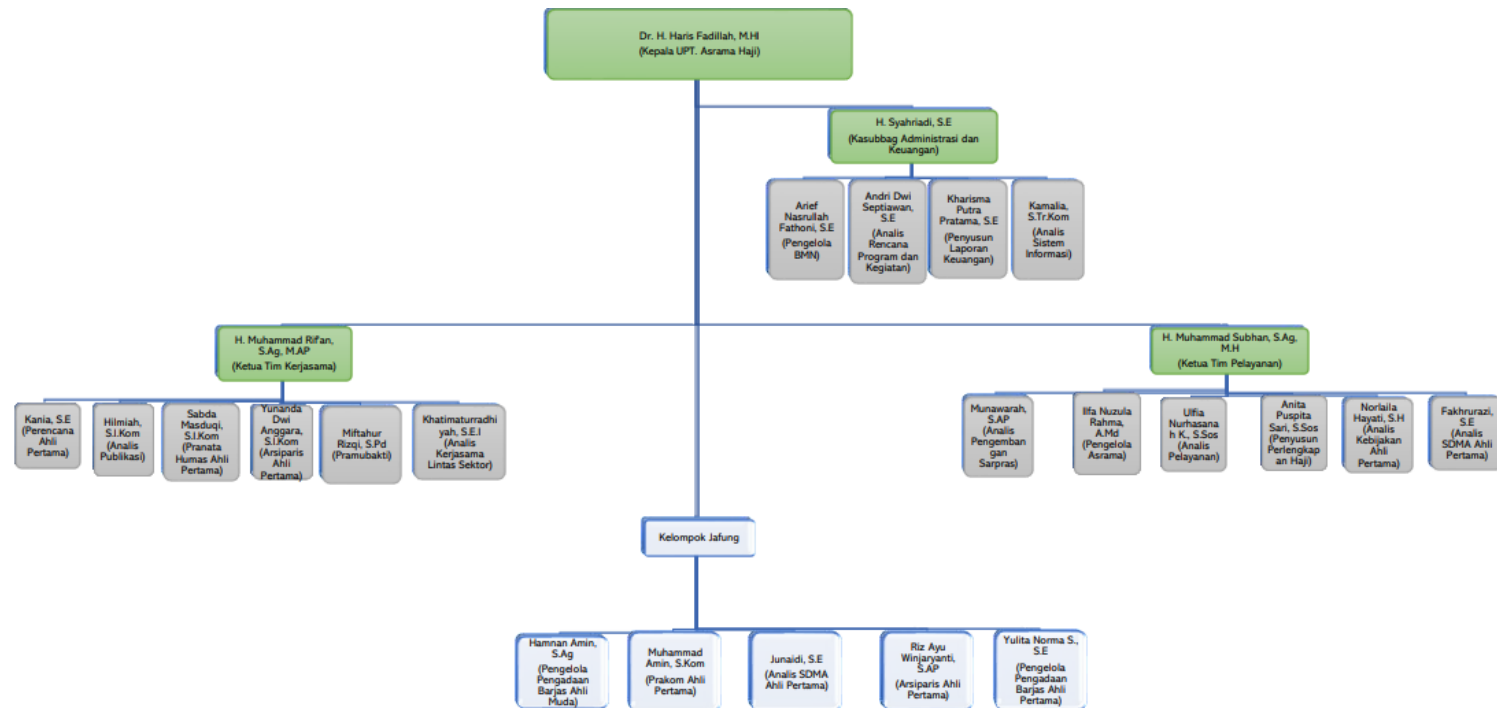
Asrama Haji Embarkasi melaksanakan fungsi-fungsi berikut:

- 1) Penyusunan rencana, program dan kegiatan di bidang pelayanan, pengelolaan, pemeliharaan, dan pengembangan usaha.
- 2) Fasilitasi layanan ibadah haji dan bimbingan manasik haji.
- 4) Pelaksanaan layanan informasi, publikasi dan penyediaan akomodasi, serta konsumsi pelaksanaan ibadah haji.
- 5) Fasilitasi dan koordinasi pelayanan bea cukai, imigrasi dan karantina, kesehatan, keamanan, transportasi, dan *city check in* bekerjasama dengan instansi terkait.
- 6) Pelaksanaan administrasi, keuangan, kepegawaian, barang milik negara, dan kerumahtanggaan.
- 7) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan.



## 6. Struktur Organisasi Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024



Sumber: Arsip Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Secara rinci, tugas-tugas atau fungsi-fungsi yang dijelaskan dalam PMA No. 44 Tahun 2014 meliputi :

a. Kepala UPT

Pasal 8 ayat (2) menyebutkan bahwa Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki tugas melaksanakan pengelolaan dan memimpin asrama haji embarkasi, serta memberikan tanggungjawab pada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

b. Kelompok Jabatan Fungsional

Pasal 13 menjelaskan Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari tenaga fungsional yang terbagi dari berbagai kelompok jabatan fungsional sesuai dengan bentuk keahliannya. Masing-masing Kelompok Jabatan Fungsional dikoordinasikan oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Asrama Haji Embarkasi. Jumlah tenaga fungsional ditetapkan berdasarkan kebutuhan serta beban kerja.

c. Seksi Kerja Sama

Pasal 11 menerangkan Seksi Kerja Sama mempunyai tugas melakukan kerjasama, fasilitasi pelayanan dan koordinasi imigrasi, bea cukai, kesehatan, keamanan, karantina, *city check in*, dan transportasi dengan instansi terkait, Asrama Haji Embarkasi Antara, Asrama Haji Transit, dan Asrama Haji yang dikelola pemerintah daerah provinsi, serta pengembangan usaha.

d. Seksi Pelayanan Asrama

Pasal 10 Seksi Pelayanan Asrama memiliki tugas melaksanakan penyediaan kesehatan, akomodasi, ibadah, konsumsi, keamanan, pelayanan, dan kebersihan lainnya di asrama haji.

e. Subbagian Administrasi dan Keuangan

Pasal 9 menyebutkan bahwa Subbagian Administrasi dan Keuangan memiliki tugas melaksanakan penyusunan rencana dan program, kepegawaian, urusan keuangan, ketatausahaan, barang kerumahtanggaan, milik negara, informasi dan publikasi serta evaluasi serta pelaporan.

7. Informasi Kontak dan Media Sosial Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dapat dijangkau melalui berbagai saluran komunikasi. Untuk update dan informasi terbaru, dapat mengunjungi halaman Facebook di "Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin" dan akun Instagram di @asramahaji\_banjarmasin. Pertanyaan atau komunikasi dapat dihubungi melalui telepon/faks di nomor (0511) 4705150 dan email dapat dikirimkan ke [uptbanjarmasin@gmail.com](mailto:uptbanjarmasin@gmail.com). Selain itu, informasi lebih lengkap mengenai layanan dan kegiatan tersedia di website resmi <https://uptasramahajibanjarmasin.kemenag.go.id>.

## **B. Hasil Penelitian**

### 1. Pelayanan bagi Jemaah Lanjut Usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Jemaah haji yang sudah lanjut usia merujuk pada kelompok khusus jemaah haji yang telah lanjut usia, biasanya berumur di atas 65 tahun dengan beragam kondisi fisik dan mental. Hasil wawancara dengan Kepala Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Bidang Layanan Jemaah Lansia, Bapak Rasyid Luthfiyana menjelaskan bahwa haji lanjut usia (lansia) terbagi menjadi dua kategori, yaitu haji lansia mandiri dan tidak mandiri.<sup>56</sup> Haji lansia mandiri adalah jemaah haji berusia lanjut yang masih mampu menjalankan seluruh rangkaian ibadah haji tanpa bantuan orang lain. Di sisi lain, haji lansia tidak mandiri adalah jemaah haji berusia lanjut yang memerlukan bantuan orang lain dalam melakukan beberapa atau seluruh rangkaian ibadah haji.

Jemaah haji lansia dapat memenuhi kebutuhan pribadi seperti makan, minum, mandi, dan berpakaian, serta memiliki kondisi kesehatan yang cukup baik untuk berjalan kaki dalam jarak jauh. Selain itu, jemaah haji lansia mampu memahami dan mengikuti panduan dari pembimbing haji serta mengelola keuangan selama berada di tanah suci. Berbeda dengan jemaah haji lansia ada yang

---

<sup>56</sup> Wawancara dengan Bapak Rasyid Luthfiyana, Kepala PPIH Bidang Layanan Jemaah Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 1 Juli 2024.

memiliki keterbatasan fisik, seperti sakit kronis, cacat fisik, atau usia yang sangat tua.

Jemaah dalam kategori tidak mandiri membutuhkan bantuan dalam aktivitas sehari-hari dan kesulitan memahami serta mengikuti panduan dari pembimbing haji oleh karena hal tersebut maka digolongkan pada jemaah prioritas, seperti yang dijelaskan dalam wawancara dengan Kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Bapak Haris Fadillah bahwa Pelayanan khusus untuk jemaah haji lansia yang tidak mandiri merupakan salah satu bentuk perhatian dan komitmen Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.<sup>57</sup> Jemaah haji lansia masuk dalam kategori jemaah prioritas selain penyandang disabilitas yang berhak mendapatkan pelayanan khusus untuk menjamin keselamatan, dan kelancaran dalam melaksanakan ibadah haji. Akses prioritas mencakup berbagai pelayanan tertentu untuk mengurangi beban fisik bagi para lansia.

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menyadari kebutuhan khusus para jemaah haji lanjut usia (lansia) yang ingin menunaikan ibadah haji dengan menyediakan berbagai layanan yang dirancang khusus untuk memastikan kenyamanan dan keamanan para jemaah haji lansia selama berada di asrama. Pelayanan yang diberikan untuk jemaah haji lansia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin meliputi berbagai aspek

---

<sup>57</sup> Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, Kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan secara menyeluruh sebagai berikut:

a. Pelayanan secara Lisan

Layanan secara lisan dalam pelayanan haji lansia adalah komunikasi langsung yang dilakukan oleh petugas untuk memberikan informasi, arahan, dan membantu lansia memahami proses serta prosedur haji. Layanan lisan menjadi aspek krusial dalam pelayanan haji bagi lansia yang mengalami kesulitan dalam memahami informasi tertulis atau visual, serta memerlukan bantuan untuk berkomunikasi secara efektif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai pelayanan melalui lisan yang diterapkan oleh Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin meliputi:

1) Penjelasan yang Mudah Dipahami Mengenai Penyerahan Paspor, *Living Cost* yang Diterima, serta Fungsi Kartu Identitas dan Gelang Identitas

Petugas Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memberikan layanan penjelasan informasi secara jelas dan sederhana tentang berbagai aspek penting seperti paspor, *living cost* yang diterima, serta fungsi kartu identitas dan gelang identitas kepada lansia sesuai dengan yang dipaparkan dalam wawancara oleh Bapak Rasyid bahwa petugas akan memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dimengerti oleh jemaah, sehingga jemaah haji lansia dapat mengikuti dan memahami

semua arahan dan informasi yang diberikan dengan baik. Petugas akan menyesuaikan cara berkomunikasi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pemahaman jemaah haji lansia.<sup>58</sup>

Bapak Rasyid dalam wawancaranya menerangkan bahwa petugas memberikan informasi secara pelan-pelan dan rinci terkait layanan yang akan diterima oleh jemaah. Salah satu layanan yang dijelaskan adalah *living cost* atau biaya hidup selama menjalankan ibadah haji. Petugas menyampaikan berapa jumlah *living cost* yang diterima oleh setiap jemaah, dan menjelaskan jumlah per lembarnya agar jemaah memahami dengan jelas berapa uang yang akan mereka terima yang dapat digunakan untuk membeli makanan, minuman, dan keperluan pribadi lainnya dengan uang yang diterima sebesar 750 riyal, jika dikonversi ke rupiah setara dengan sekitar Rp 3.375.000,-.

Petugas juga menjelaskan mengenai fungsi dari gelang yang dipasangkan pada jemaah. Gelang tersebut bukan hanya sekedar aksesoris, tetapi memiliki fungsi penting, seperti identifikasi, keamanan, dan membantu mengenali jemaah apabila mereka tersesat atau membutuhkan bantuan. Petugas memastikan bahwa semua informasi ini dijelaskan dengan

---

<sup>58</sup> Wawancara dengan Bapak Rasyid Luthfiyana, Kepala PPIH Bidang Layanan Jemaah Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

sabar, terutama jika jemaah adalah lansia yang mungkin membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami.<sup>59</sup>

## 2) Petugas yang Siap Memberikan Informasi kepada Lansia di Berbagai Lokasi Asrama Haji

Petugas siap yang melayani lansia di berbagai lokasi asrama haji berperan dalam menjaga kesejahteraan dan keamanan lansia, dan hal tersebut tidak terlepas dari cara berkomunikasi dan berinteraksi dengan menganggap jemaah lansia sebagai orang tua sendiri yang harus diberi penghormatan dan juga penuh rasa lemah lembut. Seperti yang dijelaskan dalam wawancara dengan Bapak Haris, petugas di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berusaha berbicara dan berkomunikasi dengan lansia dengan penuh kesopanan dan kelembutan. Petugas memperlakukan jemaah haji lansia dengan rasa hormat dan kasih sayang, sebagaimana memperlakukan orang tua sendiri.<sup>60</sup>

Petugas asrama haji menggunakan bahasa yang sopan dan ramah dalam setiap interaksi dengan lansia karena penangkapan jemaah lansia senantiasa sensitif terhadap tantangan pendengaran atau pemahaman sehingga memberikan penjelasan yang jelas dan sabar serta mendengarkan dengan penuh perhatian untuk memahami keinginan jemaah lansianya.

---

<sup>59</sup> Ibid.

<sup>60</sup> Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, Kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.



Dalam wawancara tersebut juga dijelaskan bahwa bagi jemaah lansia, petugas memiliki metode khusus dalam menyampaikan informasi agar lebih efektif dan meminimalisir kebingungan. Alih-alih menggunakan pengeras suara yang mungkin tidak maksimal karena keterbatasan pendengaran jemaah lansia, petugas menggunakan metode komunikasi langsung. Petugas yang bertanggung jawab terhadap jemaah lansia menerima informasi melalui HT (*handy talky*) dari petugas pusat. Kemudian, petugas tersebut langsung menemui jemaah lansia yang bersangkutan dan menyampaikan informasi secara pribadi.<sup>61</sup>

Petugas tidak hanya menjamin keamanan fisik jemaah haji lansia, tetapi juga menyokong kesejahteraan emosional dan psikologis jemaah lansia dengan menjalin komunikasi yang baik dan menghormati lansia. Layanan tersebut memastikan bahwa setiap lansia merasa dihargai dan didukung secara maksimal dalam proses menjalani ibadah haji. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa jemaah lansia benar-benar menerima dan memahami informasi yang disampaikan, mengingat kemungkinan mereka mengalami kesulitan mendengar atau kurang memperhatikan jika hanya disampaikan melalui pengeras suara.

---

<sup>61</sup> Ibid.

Gambar 4.2 Petugas yang Memberikan Informasi kepada Jemaah Haji Lanjut Usia



Sumber: Dokumentasi Peneliti

b. Pelayanan secara Tulisan

Pelayanan melalui tulisan meliputi berbagai bentuk komunikasi tertulis yang bertujuan untuk memberikan informasi dan arahan kepada lansia. Tulisan-tulisan juga berfungsi sebagai pengingat bagi petugas dan calon jemaah lainnya untuk selalu memberikan prioritas dan perhatian khusus kepada lansia. Pelayanan secara tulisan yang dilaksanakan oleh Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin ialah stiker dan *banner* dengan penjelasan sebagai berikut:

1) Stiker Edukasi Lansia

Stiker “Awasi dan Lindungi Lansia” dan “Utamakan Lansia” dipasang pada setiap pintu masuk gedung asrama haji serta didalam dan luar ruang *lift* gedung yang mengandung makna untuk menekankan bahwa lansia harus menjadi prioritas

dalam pelayanan, terutama dalam situasi yang memerlukan perhatian khusus seperti saat menunaikan ibadah haji sesuai yang dijelaskan dalam wawancara oleh Bapak Haris bahwa Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin membuat berbagai media visual seperti stiker-stiker himbauan dan spanduk-spanduk yang berfokus pada prioritas layanan bagi jemaah lansia.<sup>62</sup>

Isi dari stiker dan spanduk adalah pesan-pesan yang mengingatkan seluruh jemaah dan petugas untuk mendahulukan lansia dalam berbagai aspek pelayanan. Stiker mengingatkan semua pihak untuk selalu menjaga keselamatan dan keamanan lansia, memastikan jemaah haji lansia terlindungi dari bahaya atau situasi yang dapat membahayakan kesehatan serta mengajak semua orang untuk lebih waspada dan aktif dalam mengawasi lansia agar mendapatkan bantuan atau dukungan yang diperlukan tepat waktu. Stiker meningkatkan kesadaran jemaah non lansia mengenai pentingnya memperhatikan kebutuhan khusus lansia dalam berbagai aktivitas saat haji.

Selain stiker "Awasi dan Lindungi Lansia dan "Utamakan Lansia", terdapat tanda peringatan lantai berketinggian dan lantai yang licin. Hal tersebut untuk meningkatkan kewaspadaan semua pihak terhadap potensi bahaya yang dapat membahayakan keselamatan jemaah haji, terutama lansia.

---

<sup>62</sup> Ibid.

Sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Haris bahwa salah satu perhatian khusus dalam pelayanan jemaah haji lansia adalah memastikan keamanan area yang mereka lalui. Kondisi lantai yang licin dan adanya perbedaan ketinggian lantai menjadi tantangan bagi lansia.<sup>63</sup>

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah kondisi lantai. Lantai licin dapat menjadi bahaya serius bagi lansia, karena meningkatkan risiko terjatuh dan cedera. Selain itu, perbedaan ketinggian pada lantai atau adanya undakan juga bisa menjadi tantangan bagi jemaah haji lansia, terutama bagi jemaah haji lansia yang menggunakan alat bantu jalan seperti tongkat atau kursi roda. Petugas berupaya memberikan pendampingan dan menyesuaikan fasilitas agar lansia dapat bergerak dengan aman dan nyaman, mengurangi risiko terjatuh atau tergelincir.

Tanda-tanda tersebut dipasang di berbagai area strategis untuk memastikan bahwa semua jemaah haji, baik lansia maupun non-lansia, dapat berjalan dengan aman dan menghindari kecelakaan. Seperti yang disampaikan dalam wawancara dengan Bapak Rasyid menekankan bahwa pelayanan di asrama haji memberikan prioritas utama kepada jemaah lansia. Hal ini juga disosialisasikan melalui berbagai

---

<sup>63</sup> Ibid.

tulisan dan tanda di area asrama untuk mengingatkan jemaah reguler akan prioritas yang diberikan kepada lansia.<sup>64</sup>

Pemasangan stiker himbauan untuk mendahulukan lansia serta peringatan mengenai lantai licin atau perbedaan ketinggian membantu meningkatkan kewaspadaan dan perhatian terhadap lansia. Petunjuk ini bertujuan meminimalkan risiko cedera akibat kondisi lingkungan yang kurang mendukung. Dengan adanya himbauan tersebut, jemaah non lansia juga diharapkan dapat memahami dan menghormati kebijakan yang mengutamakan kenyamanan lansia dalam bidang pelayanan.

Gambar 4.3 Stiker “Awas dan Lindungi Lansia” dan “Utamakan Lansia” didepan pintu *lift*



Sumber: Dokumentasi Peneliti

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan Bapak Rasyid Luthfiyana, Kepala PPIH Bidang Layanan Jemaah Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Gambar 4.4 Stiker “Utamakan Lansia” didalam ruang *lift*



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Gambar 4.5 Stiker “Utamakan Lansia” dipintu depan gedung



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Gambar 4.6 Stiker tanda peringatan untuk memperhatikan langkah dalam berjalan



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Gambar 4.7 Stiker tanda peringatan bahwa lantai licin



Sumber: Dokumentasi Peneliti

## 2) Permintaan Pengadaan Bus Khusus bagi Lansia dari Daerah Menuju Asrama Haji

Transportasi adalah salah satu aspek penting dalam pelaksanaan ibadah haji, terutama bagi jemaah yang tinggal jauh dari Asrama Haji. Untuk memastikan perjalanan jemaah haji lansia berlangsung lancar, disediakan transportasi khusus yang membawa jemaah haji lansia dari daerah asal menuju Asrama Haji seperti yang dipaparkan dalam wawancara oleh Bapak Rasyid bahwa pihak asrama haji mengirimkan surat khusus kepada daerah untuk memastikan penyediaan bus

layanan khusus bagi jemaah lansia.<sup>65</sup> Bus layanan yang disediakan khusus bagi lansia membuat jemaah haji lansia tidak akan bercampur dengan jemaah non-lansia lainnya, tetapi akan dipisahkan agar mereka mendapatkan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan.

Gambar 4.8 Surat Permintaan Pengadaan Bus Khusus bagi Lansia dari Daerah Menuju Asrama Haji



Sumber: Arsip Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

<sup>65</sup> Ibid.



### 3) *Banner* Edukasi Lansia

Memahami dan memperlakukan jemaah lansia dengan baik adalah tanggung jawab semua pihak, baik sebagai sesama jemaah maupun sebagai petugas haji. Jemaah lansia seringkali menghadapi tantangan fisik dan mental yang lebih besar dalam menjalani ibadah haji, sehingga membutuhkan perhatian dan bantuan lebih. Edukasi dan informasi mengenai pentingnya memperlakukan lansia dengan baik harus disebarkan secara luas kepada seluruh jemaah dan petugas, termasuk dengan pemasangan *banner* "AYO Perhatikan Jemaah Lansia" dan "Tips Ibadah Bagi Jemaah Haji Lansia" yang terletak pada lokasi strategis yakni di pintu masuk gedung Jabal yang merupakan pemberian informasi dan panduan yang jelas dan mudah dipahami bagi jemaah lansia dan yang mendampingi.

Tulisan yang terpampang pada *banner* dapat membuat jemaah lansia bisa mendapatkan petunjuk langsung mengenai langkah-langkah yang perlu diambil untuk menjaga kesehatan dan keselamatan jemaah haji lansia selama menjalani ibadah haji. *Banner* ini juga berfungsi untuk mengedukasi seluruh jemaah dan petugas agar lebih peka dan siap membantu lansia, sehingga tercipta lingkungan ibadah yang lebih ramah dan mendukung.

a) *Banner* AYO Perhatikan Jemaah Lansia

Informasi yang terdapat pada *banner* berjudul AYO

Perhatikan Jemaah Lansia yakni:

AYO Perhatikan Jemaah Lansia.

Saat di Asrama Haji dan Keberangkatan.

Prioritaskan Jemaah Lansia dalam pengurusan dokumen dan perlengkapan haji.

Awasi Jemaah Lansia pada saat makan.

Dahulukan jemaah Lansia saat naik bus dan pesawat serta berikan dekat akses keluar masuk.

Pada saat di pesawat, bantu Jemaah Lansia menggunakan fasilitas dan dampingi dalam melaksanakan ibadah.

Bila ada jemaah Lansia yang mengalami penurunan kondisi kesehatan dan membutuhkan bantuan, segera melapor ke petugas terdekat untuk mendapatkan penanganan khusus dan pertolongan pertama.

Penjelasan *banner* AYO Perhatikan Jemaah Lansia! merupakan seruan ditujukan untuk memberikan perhatian khusus kepada jemaah lansia selama proses ibadah haji. Mulai dari saat jemaah haji lansia berada di asrama haji hingga keberangkatan, perlu memastikan bahwa mendapatkan perhatian yang layak. Prioritaskan jemaah

lansia dalam pengurusan dokumen dan perlengkapan haji agar tidak perlu menunggu lama.

Selain itu, penting untuk mengawasi saat makan guna memastikan jemaah haji lansia mendapatkan makanan yang cukup dan sesuai dengan kebutuhan kesehatan. Dahulukan jemaah lansia saat naik bus dan pesawat, serta berikan akses yang dekat dengan pintu keluar masuk untuk memudahkan mobilitas. Di dalam pesawat, bantu jemaah lansia dalam menggunakan fasilitas yang tersedia dan dampingi dalam melaksanakan ibadah agar jemaah haji lansia merasa aman selama penerbangan. Jika ada jemaah lansia yang mengalami penurunan kondisi kesehatan atau membutuhkan bantuan, segera laporkan ke petugas terdekat untuk mendapatkan penanganan khusus dan pertolongan pertama. Semua poin tersebut untuk memastikan jemaah lansia mendapatkan perhatian dan bantuan yang dibutuhkan sehingga dapat menjalani ibadah haji dengan aman dan lancar.

b) *Banner* Tips Ibadah Bagi Jemaah Haji Lansia

Informasi yang terdapat pada *banner* berjudul Tips Ibadah Bagi Jemaah Haji Lansia yaitu:

Tips Ibadah Bagi Jemaah Haji Lansia.

Tidak memaksakan ibadah sunah di luar hotel.

Tetap berada di bus saat miqat di Bir Ali.

Tidak sendiri dalam beribadah.

Rangkaian ibadah lontar jumrah dan tawaf ifadhah dapat dibadalkan.

Perbanyak zikir, membaca Al-Qur'an & ibadah sunah lainnya selama di hotel.

Pergunakan kemudahan (*rukhsah*) dalam beribadah.

*Banner* tersebut menerangkan beberapa tips ibadah bagi jemaah haji lansia untuk memastikan dapat menjalani ibadah dengan aman. Jemaah lansia disarankan untuk tidak memaksakan diri melakukan ibadah sunah di luar hotel guna menghindari kelelahan dan menjaga kesehatan. Selama proses miqat di Bir Ali, sebaiknya tetap berada di dalam bus untuk mengurangi aktivitas fisik yang berlebihan. Pastikan selalu ditemani oleh orang lain saat beribadah untuk memastikan keselamatan dan kemudahan dalam beribadah.

Untuk menghindari kelelahan, jemaah lansia dapat meminta orang lain untuk mewakili dalam melaksanakan rangkaian ibadah lontar jumrah dan tawaf ifadhah. Jemaah haji lanjut usia disarankan untuk memanfaatkan waktu di hotel untuk memperbanyak zikir, membaca Al-Qur'an, dan melakukan ibadah sunah lainnya yang tidak memerlukan

aktivitas fisik berlebihan. Gunakan kemudahan atau *rukhsah* yang diperbolehkan dalam beribadah, seperti tayamum jika sulit menggunakan air untuk wudhu, untuk memudahkan pelaksanaan ibadah.

Gambar 4.9 *Banner*  
AYO Perhatikan Jemaah  
Lansia



Gambar 4.10 *Banner*  
Tips Ibadah Bagi Jemaah  
Haji Lansia



Sumber: Dokumentasi Peneliti

### c. Pelayanan secara Perbuatan

Layanan melalui perbuatan mencakup tindakan nyata yang dilakukan oleh petugas untuk membantu lansia selama berada di asrama haji. Petugas haji secara aktif memastikan bahwa jemaah lansia mendapatkan tempat yang nyaman dan akses mudah ke fasilitas asrama dan sigap memberikan bantuan dalam pergerakan

di area asrama, semua tindakan menunjukkan dedikasi dan komitmen petugas haji dalam memberikan layanan terbaik bagi jemaah lansia. Untuk memberikan pemahaman yang lebih rinci tentang hasil penelitian pelayanan melalui perbuatannya, maka detail uraian diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

1) Penyambutan dan Pengantaran Lansia dengan Kursi Roda

Jemaah lansia sering menghadapi tantangan mobilitas yang lebih besar dibandingkan jemaah yang non lansia, sehingga petugas bertugas membantu jemaah haji lansia dalam menggunakan kursi roda. Seperti yang dikemukakan dalam wawancara dengan Bapak Haris bahwa pelayanan terhadap jemaah lansia saat turun dari bus atau mobil, para lansia langsung disambut dengan kursi roda untuk memudahkan mobilitas mereka. Setelah itu, petugas mengantarkan mereka ke kamar masing-masing agar mereka bisa segera beristirahat.<sup>66</sup>

Ketika para lansia turun dari bus, kursi roda sudah siap tersedia. Penggunaan kursi roda memastikan bahwa lansia tidak perlu berjalan jauh atau merasa kesulitan, sehingga jemaah haji lansia merasa lebih aman dan terlayani dengan baik sesuai dengan hasil wawancara dengan jemaah haji lansia berusia 75 tahun asal Kota Banjarmasin, Ibu Astiah menjelaskan bahwa setibanya beliau di asrama, kursi roda sudah disiapkan sejak

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, Kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

mereka turun dari bus.<sup>67</sup> Dengan kesiapan ini, jemaah lansia dapat langsung menggunakan kursi roda tanpa perlu menunggu, dan mereka diantar hingga ke kamar masing-masing dengan nyaman dan aman.

Para jemaah haji lansia akan disambut sejak tiba, baik di bus maupun mobil. Setibanya, jemaah haji lansia akan langsung diberikan kursi roda untuk kenyamanan dan kemudahan mobilitas. Jemaah haji lansia akan diantar oleh petugas ke kamar masing-masing. Pendampingan tersebut mencakup mendorong kursi roda, membantu dalam proses duduk dan berdiri, serta memastikan keselamatan jemaah.

Gambar 4.11 Penyambutan dan Pengantaran Lansia dengan Kursi Roda oleh Petugas



Sumber: Dokumentasi Peneliti

---

<sup>67</sup> Wawancara dengan Ibu Astiah Asmail Kacil, Calon Jemaah Haji Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 9 Juni 2024.

## 2) Penyediaan Kamar Khusus untuk Lansia

Untuk mendukung jemaah haji lansia, Asrama Haji menyediakan kamar-kamar khusus yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan tersebut untuk memastikan bahwa lansia dapat beristirahat dan mempersiapkan diri dengan baik sebelum melanjutkan rangkaian ibadah haji. Seperti yang dipaparkan dalam wawancara oleh Bapak Rasyid bahwa jemaah lansia diberikan kamar khusus yang terpisah dari kamar reguler. Hal ini dilakukan agar mereka mendapatkan kenyamanan lebih, karena kamar reguler biasanya ditempati hingga lima orang.<sup>68</sup> Dengan adanya kamar khusus ini, jemaah lansia dapat beristirahat lebih tenang dan tidak terganggu oleh kepadatan kamar yang biasanya dialami oleh jemaah reguler.

Jika seorang lansia memiliki pendamping, maka berdua dihitung sebagai dua orang dalam satu kamar. Pendamping tersebut akan selalu bersama lansia. Biasanya, petugas kesehatan juga ditempatkan dekat dengan kamar lansia untuk memastikan jika ada kebutuhan mendesak.<sup>69</sup>

Kamar khusus juga berada dilantai dasar, yang penting bagi lansia untuk menjaga kondisi fisik dan mental. Lokasi kamar biasanya dipilih sedemikian rupa agar tidak terlalu jauh dari fasilitas utama, seperti klinik kesehatan, sehingga memudahkan

---

<sup>68</sup> Wawancara dengan Bapak Rasyid Luthfiyana, Kepala PPIH Bidang Layanan Jemaah Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

<sup>69</sup> Ibid.



lansia dalam mengakses layanan yang dibutuhkan. Sesuai dengan yang dipaparkan dalam wawancara bersama jemaah haji lanjut usia berumur 74 tahun dari Kabupaten Kotawaringin Barat, Bapak Gusti Muhamad Rasyid Maddasir bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat memadai dan membuat para jemaah merasa nyaman.<sup>70</sup>

Fasilitas kamar dinilai cukup untuk memenuhi kebutuhan lansia, sehingga mereka merasa puas dengan layanan yang diterima. Akses mudah ke fasilitas kesehatan dan bantuan dari petugas, memastikan bahwa kebutuhan jemaah haji lansia terpenuhi selama berada di embarkasi.

Gambar 4.12 Penyediaan Kamar Khusus untuk Lansia



Sumber: Dokumentasi Peneliti

---

<sup>70</sup> Wawancara dengan Bapak Gusti Muhamad Rasyid Maddasir, Calon Jamaah Haji Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 29 Juni 2024.

### 3) Ruang Khusus untuk Proses Penerimaan Dokumen dan Pemeriksaan Kesehatan

Asrama Haji menyediakan ruangan khusus untuk penyerahan gelang, paspor, *living cost*, kartu identitas, dan pemeriksaan imigrasi. Ruang tersebut dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan lansia, memastikan bahwa jemaah haji lansia dapat menjalani proses administrasi dan pemeriksaan dengan lebih mudah dan efisien. Jemaah haji lansia tidak perlu berpindah-pindah tempat, sesuai dengan wawancara bersama Bapak Rasyid bahwa pemeriksaan kesehatan jemaah lansia dilakukan di ruangan khusus yang disediakan untuk memastikan kenyamanan dan ketertiban. Di ruangan tersebut, para lansia menerima beberapa perlengkapan, seperti *living cost*, gelang, kartu identitas, dan paspor.<sup>71</sup>

Pemeriksaan kesehatan dilakukan oleh tim dari Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) yang langsung datang ke lokasi untuk memastikan kondisi kesehatan jemaah sebelum melanjutkan proses keberangkatan. Lansia diarahkan ke ruangan khusus oleh petugas. Gelang identitas dan paspor diserahkan kepada jemaah lansia serta memastikan bahwa semua dokumen dan identitas sudah lengkap dan sesuai.

---

<sup>71</sup> Wawancara dengan Bapak Rasyid Luthfiyana, Kepala PPIH Bidang Layanan Jemaah Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Hingga sebelum keberangkatan disiapkan ruangan digunakan untuk pemeriksaan imigrasi. Disini petugas imigrasi melakukan verifikasi dokumen dan pemeriksaan sesuai prosedur yang berlaku, dengan bantuan petugas asrama dalam komunikasi dan penyelesaian proses pemeriksaan imigrasi. Jemaah haji lansia juga dapat melaksanakan solat berjemaah di ruangan khusus sebelum melanjutkan proses administrasi dan pemeriksaan. Petugas asrama juga membantu dalam menyediakan lingkungan yang tenang dan mendukung untuk pelaksanaan solat.

Gambar 4.13 Penyerahan Dokumen kepada Jemaah Lansia



Sumber: Dokumentasi Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Gambar 4.14 Pemeriksaan Kesehatan Jemaah Lansia



Sumber: Dokumen Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Gambar 4.15 Pemeriksaan oleh Pihak Imigrasi



Gambar 4.16 Solat berjemaah sebelum melanjutkan proses pemeriksaan



Sumber: Dokumentasi Peneliti

#### 4) Makanan Diantarkan Langsung ke Kamar Lansia dan Penyesuaian Menu Bubur

Asrama Haji memiliki sistem penyediaan makanan yang memperhatikan kebutuhan khusus jemaah lansia. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Haris, makanan untuk jemaah umum disediakan di ruang makan, namun bagi jemaah lansia, makanan diantar langsung ke kamar mereka.<sup>72</sup> Hal ini dilakukan untuk memudahkan lansia dan memastikan mereka mendapatkan asupan gizi yang dibutuhkan tanpa harus bersusah payah pergi ke ruang makan.

Salah satu layanan yang diterapkan adalah pengantaran langsung makanan ke kamar-kamar untuk mempermudah jemaah lansia yang mengalami kesulitan bergerak, serta untuk mengurangi kelelahan yang timbul saat harus berjalan ke area makan. Pengantaran makanan dilakukan sesuai dengan jadwal makan yang telah ditetapkan, sehingga jemaah lansia dapat menikmati hidangan tepat waktu tanpa perlu keluar dari kamar.

Hasil dari wawancara yang dijelaskan oleh Bapak Rasyid, pelayanan konsumsi bagi jemaah lansia juga disesuaikan dengan kebutuhan khusus mereka. Penyesuaian menu juga diprioritaskan sesuai dengan kebutuhan kesehatan, misalnya untuk jemaah lansia yang mengalami kesulitan menelan nasi,

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, Kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

dapat meminta ke petugas untuk menggantinya dengan bubur. Untuk itu, pihak asrama menyediakan bubur bagi mereka.<sup>73</sup> Seksi konsumsi akan memastikan bahwa makanan khusus ini tersedia, sehingga kebutuhan gizi jemaah lansia tetap terpenuhi dengan baik sesuai kondisi mereka yang berbeda dengan jemaah non-lansia menyantap makan di ruang makan utama, jemaah haji lansia mendapatkan pelayanan pengantaran makanan secara langsung.

Hasil pemaparan dari wawancara dengan jemaah haji lansia berusia 67 tahun dari Kabupaten Kotawaringin Ibu Nursiyah menyampaikan bahwa pelayanan yang diterimanya selama proses keberangkatan hingga berada di asrama sangat memuaskan.<sup>74</sup> Fasilitas dan layanan yang diberikan berjalan dengan baik tanpa kendala, termasuk dalam hal makanan yang dinilai nyaman dan sesuai kebutuhannya serta merasa tidak memiliki keluhan terkait pelayanan di asrama.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan jemaah haji lanjut usia lainnya yaitu Gusti Muhamad Rasyid Maddasir berusia 74 tahun dan Bapak Nur Asyikin Haderi berusia 68 tahun dari Kabupaten Kotawaringin Barat menyampaikan bahwa banyak makanan yang disediakan dan makanan

---

<sup>73</sup> Wawancara dengan Bapak Rasyid Luthfiyana, Kepala PPIH Bidang Layanan Jemaah Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

<sup>74</sup> Wawancara dengan Ibu Nursiyah Mas Atung Hadis, Calon Jemaah Haji Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 29 Juni 2024.

diantarkan langsung ke kamar. Bapak Gusti menerangkan bahwa banyak camilan (*wadai*) disediakan serta makanan diantarkan langsung ke kamar.<sup>75</sup> Pelayanan Asrama Haji bagi haji lansia diakui Bapak Nur Asyikin cukup memadai, dengan tambahan susu untuk gizi dan snack, serta perhatian yang baik terhadap masalah kesehatan dan kebutuhan lainnya.<sup>76</sup>

Gambar 4.17 Pembagian Makanan Untuk Jemaah Lansia dari Kamar ke Kamar



Sumber: Dokumentasi Peneliti

5) Tidak Perlu Ikut Seremonial Penerimaan dan Pemberangkatan

Asrama Haji mengatur agar para jemaah lansia tidak diwajibkan untuk ikut serta dalam seremonial yang dapat memakan waktu dan tenaga. Seremonial umumnya melibatkan proses antrian panjang, pergerakan antar lokasi, serta

---

<sup>75</sup> Wawancara dengan Bapak Gusti Muhamad Rasyid Maddasir, Calon Jemaah Haji Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

<sup>76</sup> Wawancara dengan Bapak Nur Asyikin Haderi, Calon Jemaah Haji Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 29 Juni 2024.

menunggu yang dapat menimbulkan kelelahan tambahan bagi jemaah yang berusia lanjut. Asrama Haji memberikan kesempatan berharga bagi jemaah lansia untuk lebih banyak beristirahat dan mempersiapkan diri dengan tenang sebelum dan setelah menjalani rangkaian ibadah haji.

Seperti yang dituturkan dalam wawancara oleh Bapak Haris bahwa jemaah haji lansia dibebaskan dari mengikuti kegiatan-kegiatan yang dianggap tidak penting atau bersifat tambahan. Kementerian Agama bahkan memberikan arahan khusus bagi jemaah lansia untuk mengikuti panduan yang disebut fikih haji lansia, di mana mereka dianjurkan untuk fokus hanya pada pelaksanaan rukun dan kewajiban haji.<sup>77</sup> Dengan demikian, amalan-amalan yang bersifat sunnah tidak diwajibkan bagi mereka, sehingga para lansia dapat melaksanakan ibadah dengan lebih ringan dan tetap memenuhi ketentuan yang pokok dalam haji.

Agama memberikan perhatian khusus pada kebutuhan ibadah bagi lansia, dengan menyarankan penyesuaian ibadah sesuai dengan kondisi fisik dan mental. sehingga lansia dapat menjalankan ibadah dengan lebih ringan dan tidak terlalu membebani diri. Langkah tersebut juga sejalan dengan upaya untuk mengurangi risiko kelelahan yang berlebihan atau stres

---

<sup>77</sup> Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, Kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.



yang bisa mempengaruhi kesehatan jemaah lansia. Sesuai dengan hasil wawancara bersama Bapak Rasyid bahwa setibanya di embarkasi, jemaah haji lansia tidak diharuskan mengikuti prosesi seremonial penyambutan seperti jemaah lainnya. Sebagai gantinya, mereka langsung diarahkan ke ruang khusus yang telah disediakan untuk memberikan kenyamanan dan menghindarkan jemaah lansia dari kelelahan akibat seremonial yang tidak wajib bagi mereka.<sup>78</sup>

Gambar 4.18 Jemaah Lansia sedang berada di Ruang Tunggu Khusus



Sumber: Dokumentasi Peneliti

## 2. Sarana dan Prasarana Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

### a. Jalur Prioritas untuk Kursi Roda

Asrama Haji telah mengimplementasikan jalur prioritas khusus untuk kursi roda, yang dirancang untuk memudahkan jemaah haji

---

<sup>78</sup> Wawancara dengan Bapak Rasyid Luthfiyana, Kepala PPIH Bidang Layanan Jemaah Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

lansia dalam bergerak di area asrama haji. Jalur prioritas tidak hanya menyediakan akses yang lebih mudah bagi jemaah haji lansia, tetapi juga memastikan bahwa jemaah haji lansia dapat bergerak dengan nyaman dan aman tanpa terhalang oleh kendala fisik atau lingkungan sekitar. Pengaturan jalur kursi roda memperhatikan kebutuhan spesifik jemaah haji lansia, yang memerlukan bantuan tambahan untuk mobilitas di sekitar asrama haji.

Gambar 4.19 Jalur Prioritas untuk Kursi Roda



Sumber: Dokumentasi Peneliti

b. Penggunaan Mobil Golf untuk Mobilisasi Lansia di Area Embarkasi

Mobil golf merupakan solusi praktis yang dirancang khusus untuk memudahkan lansia dalam berpindah tempat di area yang luas dan kompleks seperti embarkasi haji. Hasil wawancara dengan Bapak Haris menekankan bahwa Asrama Haji Embarkasi

Banjarmasin menyediakan layanan mobil golf untuk memfasilitasi mobilitas jemaah haji lansia di area embarkasi.<sup>79</sup> Mobil golf yang disediakan dapat mengangkut hingga 7 orang penumpang dan 1 supir yang menjadikannya sarana transportasi yang ideal untuk memfasilitasi perpindahan jemaah haji lansia di area embarkasi dengan kapasitas yang memadai untuk kebutuhan jemaah haji lansia.

Gambar 4.20 Mobil Golf untuk Mobilisasi Lansia



Sumber: Dokumentasi Peneliti

c. Penyediaan Mobil Toyota HiAce untuk Mobilisasi Lansia

Asrama Haji menyediakan mobil Toyota HiAce sebagai alternatif untuk memfasilitasi mobilitas jemaah haji lansia di area

---

<sup>79</sup> Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, Kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

embarkasi. Mobil Toyota HiAce tersebut dirancang untuk menampung sejumlah penumpang yang lebih besar dibandingkan mobil golf, sehingga cocok untuk mengangkut lebih banyak jemaah haji sekaligus. Toyota HiAce dipilih sebagai basis transportasi untuk jemaah haji lansia karena pintu geser yang lebar memudahkan akses masuk dan keluar, terutama saat menangani jemaah lansia yang menggunakan kursi roda dan kemampuan manuvernya yang baik sangat penting untuk navigasi di jalan-jalan perkotaan yang padat.

Gambar 4.21 Mobil Toyota HiAce untuk Mobilisasi Lansia



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Gambar 4.22 Petugas membantu seorang Jemaah lansia di kursi roda untuk keluar dari mobil Toyota HiAce



Sumber: Dokumentasi Peneliti

d. Penyediaan Kursi Roda di Setiap Gedung

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menjalankan layanan yang menyeluruh untuk mendukung kesejahteraan jemaah haji lansia, termasuk dengan menyediakan kursi roda yang siap digunakan di setiap gedung. Penuturan dalam wawancara bersama Bapak Rasyid jika ketersediaan kursi roda yang strategis di setiap gedung asrama haji memastikan bahwa jemaah haji lansia dapat dengan mudah mengakses alat bantu tersebut sepanjang waktu, mulai dari saat kedatangan hingga pemberangkatan.<sup>80</sup> Oleh karena itu memastikan aksesibilitas bagi jemaah lansia membantu mengurangi beban fisik dalam navigasi sehari-hari di lingkungan yang luas dan ramai.

---

<sup>80</sup> Wawancara dengan Bapak Rasyid Luthfiyana, Kepala PPIH Bidang Layanan Jemaah Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Gambar 4.23 Beberapa Kursi Roda pada salah satu gedung di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



Sumber: Dokumentasi Peneliti

### 3. Tantangan dan Hambatan dalam Pelayanan bagi Calon Jemaah Haji Lanjut Usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Pelayanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menghadapi berbagai tantangan dan hambatan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tantangan yang ditemui dalam pelayanan bagi jemaah haji yang lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin ialah sebagai berikut:

#### a. Kondisi Kesehatan Lansia

Kondisi kesehatan lansia menjadi faktor yang harus diperhatikan. Lansia umumnya memiliki kondisi kesehatan yang lebih rentan dan kompleks, seperti penyakit kronis dan kebutuhan medis khusus. Seperti yang disampaikan dalam hasil wawancara bersama Bapak Haris diungkapkan bahwa petugas menghadapi

berbagai macam karakteristik dan kebutuhan khusus jemaah lansia. Beberapa lansia membutuhkan bantuan fisik, seperti kursi roda untuk mobilitas mereka, sementara yang lain memerlukan bantuan dalam komunikasi, terutama bagi yang mengalami kesulitan mendengar.<sup>81</sup>

Kondisi yang dijelaskan dalam hasil wawancara tersebut menuntut petugas untuk memberikan pendekatan yang berbeda-beda sesuai kebutuhan setiap jemaah lansia. Petugas harus lebih peka dan tanggap, baik dalam membantu pergerakan fisik maupun dalam memastikan informasi tersampaikan dengan jelas kepada mereka yang mungkin memiliki keterbatasan pendengaran. Keterbatasan dalam penanganan kondisi kesehatan lansia dapat meningkatkan risiko komplikasi kesehatan selama proses haji, sehingga memerlukan perhatian dan perawatan medis yang intensif.

#### b. Lama Masa Tunggu

Masa tunggu yang lama untuk keberangkatan haji juga menjadi masalah, karena perubahan kondisi fisik dan kesehatan lansia selama periode tersebut. Lansia yang awalnya sehat saat mendaftar bisa mengalami penurunan kondisi kesehatan seiring bertambahnya usia, sehingga memerlukan penyesuaian layanan yang akan diberikan.

---

<sup>81</sup> Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, Kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Hambatan yang dihadapi dalam pelayanan bagi jemaah lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin adalah sebagai berikut:

a. Keterbatasan Sumber Daya

Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya, baik dalam hal anggaran maupun sumber daya manusia.

1) Anggaran

Anggaran yang terbatas sering kali membatasi kemampuan untuk menyediakan fasilitas dan layanan yang memadai, seperti infrastruktur yang lebih baik, peralatan medis yang diperlukan, serta jumlah tenaga kerja yang cukup dan terlatih sesuai hasil wawancara dengan Bapak Haris menjelaskan bahwa salah satu kendala utama dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi jemaah lansia adalah terbatasnya anggaran. Untuk melayani lansia dengan baik, diperlukan alat-alat khusus dan fasilitas yang mendukung, seperti menu makanan khusus yang sesuai dengan kebutuhan kesehatan mereka. Namun, karena anggaran yang tersedia tidak mencukupi, hal ini masih menjadi tantangan.<sup>82</sup>

Contoh lain yang disampaikan adalah penggantian lantai-lantai yang licin dengan material yang anti-slip untuk mencegah terjadinya kecelakaan. Meskipun ini adalah langkah yang sangat penting untuk keselamatan jemaah lansia,

---

<sup>82</sup> Ibid.



keterbatasan anggaran membuat realisasi perubahan ini belum dapat dilakukan. Hal ini menunjukkan perlunya dukungan anggaran yang lebih besar untuk meningkatkan kualitas dan keselamatan pelayanan bagi jemaah lansia selama ibadah haji. Singkatnya adalah hambatan kurangnya dana menghambat pemenuhan kebutuhan khusus dan perbaikan fasilitas untuk keselamatan lansia.

## 2) Sumber Daya Manusia

Ketersediaan petugas yang kompeten, sering kali tidak mencukupi untuk menangani kebutuhan khusus lansia, yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Bapak Haris Fadillah saat wawancara mengungkapkan bahwa kurangnya sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu tantangan dalam melayani jemaah lansia. Idealnya, untuk memberikan pelayanan yang optimal, satu petugas harus mendampingi dua orang lansia. Namun, kenyataannya, satu petugas harus melayani lima orang lansia sekaligus, yang tentu saja membebani petugas dan berpotensi mengurangi kualitas layanan.<sup>83</sup>

Jemaah lansia yang memerlukan penanganan khusus dapat menjadi tantangan bagi petugas, terutama ketika jumlah lansia yang membutuhkan perhatian lebih banyak. Dalam situasi

---

<sup>83</sup> Ibid.

seperti itu, petugas dapat merasa kewalahan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Terdapat kloter-kloter tertentu yang jumlah lansianya sedikit, sehingga petugas dapat memberikan perhatian yang lebih baik dan lebih mendetail. Berbanding terbalik ketika kloter memiliki banyak jemaah lansia yang membutuhkan penanganan khusus, hal ini dapat menyulitkan petugas dalam menjalankan tugas mereka secara efektif. Akibatnya kualitas pelayanan kepada lansia bisa terpengaruh karena beban kerja yang terlalu berat bagi petugas yang tersedia.

b. Waktu Pelayanan yang Lebih Lama

Lansia cenderung memerlukan waktu lebih lama dalam proses pelayanan karena kondisi fisik dan kesehatan, yang dapat menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu yang lebih lama. Seperti yang disampaikan dalam wawancara bersama Bapak Haris bahwa waktu menjadi faktor penting dalam melayani jemaah lansia. Melayani lansia memerlukan waktu yang lebih dibandingkan dengan jemaah lainnya, karena mereka sering kali memiliki kebutuhan khusus yang harus dipenuhi.<sup>84</sup>

Sejalan dengan hasil wawancara tersebut, jemaah haji lansia Bapak Nur Asyikin, menyampaikan bahwa meskipun ada kalanya

---

<sup>84</sup> Ibid.

terjadi keterlambatan dalam pelayanan, hal itu bisa dimaklumi.<sup>85</sup> Menurutnya, keterlambatan sering kali disebabkan oleh banyaknya pihak yang dilayani secara bersamaan. Bapak Nur Asyikin merasa bahwa keterlambatan bukan hanya menjadi tanggung jawab satu pihak, tetapi merupakan masalah yang harus dipahami bersama oleh semua pihak yang terlibat.

Selanjutnya jemaah haji lansia, Ibu Astiah dalam wawancaranya merasa tidak perlu menunggu terlalu lama dan puas dengan waktu pelayanan yang diberikan oleh Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.<sup>86</sup> Ibu Astiah merasa tidak perlu menunggu terlalu lama dan mengapresiasi kualitas layanan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang diterimanya.

#### 4. Upaya Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam Menghadapi Tantangan dan Mengatasi Hambatan dalam Pelayanan bagi Calon Jemaah Haji Lanjut Usia

Untuk menghadapi tantangan dan mengatasi hambatan dalam pelayanan bagi calon jemaah haji lanjut usia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah melakukan berbagai usaha. Upaya Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam Menghadapi Tantangan dalam pelayanan bagi calon jemaah haji lanjut usia yakni sebagai berikut:

##### a. Peningkatan Informasi dan Edukasi

---

<sup>85</sup> Wawancara dengan Bapak Nur Asyikin Haderi, Calon Jemaah Haji Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

<sup>86</sup> Wawancara dengan Ibu Astiah Asmail Kacil, Calon Jemaah Haji Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berupaya meningkatkan upaya informasi dan edukasi kepada calon jemaah haji lansia melalui berbagai program edukasi, yang mana jemaah haji lansia dapat dipersiapkan dengan baik sebelum berangkat, sehingga jemaah haji lansia lebih siap secara fisik dan mental untuk menjalani ibadah haji contohnya seperti *Banner* dan *Stiker*. Informasi yang jelas dan tepat waktu mengenai prosedur haji dan kondisi di lapangan dapat membantu mengurangi kebingungan dan dapat dialami oleh jemaah haji lansia.

b. Melakukan pemeriksaan kesehatan yang ketat untuk jemaah haji

Pemeriksaan kesehatan yang ketat untuk jemaah haji untuk memastikan bahwa calon jemaah haji dalam kondisi kesehatan yang baik sebelum berangkat, serta untuk mengidentifikasi dan menangani masalah kesehatan yang ada. Seperti yang dituturkan secara langsung dalam wawancara dengan Bapak Rasyid bahwa pihak BKK (Bimbingan Kesehatan dan Kesejahteraan) sudah diberi arahan khusus untuk mengutamakan jemaah lansia dalam pemeriksaan kesehatan. Petugas kesehatan yang memiliki otoritas di bidang ini diberi pemahaman bahwa lansia harus menjadi prioritas pertama.<sup>87</sup>

Begitu jemaah tiba, lansia langsung diarahkan untuk mendapatkan pemeriksaan kesehatan terlebih dahulu sebelum

---

<sup>87</sup> Wawancara dengan Bapak Rasyid Luthfiyana, Kepala PPIH Bidang Layanan Jemaah Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

jemaah lainnya. Langkah ini memastikan bahwa kondisi kesehatan mereka diperiksa lebih awal, sehingga bisa diberikan perhatian lebih intensif jika dibutuhkan. Dengan demikian, risiko komplikasi kesehatan selama proses haji dapat diminimalisir, dan calon jemaah haji lansia dapat menjalankan ibadah dengan lebih aman.

Kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diberikan dianggap cukup memuaskan, yang menunjukkan bahwa upaya untuk meminimalisir risiko komplikasi kesehatan selama proses haji telah berhasil diakui oleh jemaah haji lansia Bapak Nur Asyikin menyatakan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama dalam aspek kesehatan dan layanan lainnya. Mereka merasa bahwa pelayanan tahun ini sudah memadai dan memenuhi kebutuhan mereka dengan baik.<sup>88</sup>

Langkah-langkah yang dilakukan oleh Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam mengatasi hambatan dalam pelayanan bagi calon jemaah haji lanjut usia adalah sebagai berikut:

a. Memaksimalkan Anggaran dari Pusat dan Pemerintah Provinsi

Salah satu langkah yang diambil Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin adalah memaksimalkan anggaran yang diterima dari pemerintah pusat dan pemerintah provinsi sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Asrama Haji Embarkasi

---

<sup>88</sup> Wawancara dengan Bapak Nur Asyikin Haderi, Calon Jamaah Haji Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Banjarmasin, Bapak Haris Fadillah bahwa petugas berupaya maksimal untuk mengoptimalkan anggaran yang tersedia dari pemerintah pusat demi meningkatkan kualitas layanan bagi jemaah, khususnya lansia. Jika anggaran dari pusat dirasa kurang memadai, mereka mencoba mencari dukungan tambahan dari pemerintah provinsi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan.<sup>89</sup>

Upaya Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin untuk memastikan bahwa jemaah menerima pelayanan yang layak dan sesuai standar. Dengan menjajaki berbagai sumber dana, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berharap dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, termasuk di bidang kesehatan, akomodasi, dan layanan lainnya yang mendukung kenyamanan jemaah lansia.

b. Peningkatan Koordinasi antar Stakeholder

Peningkatan koordinasi dan pelatihan antara berbagai pihak yang terlibat dalam pelayanan haji akan membuat kesalahan dalam pelayanan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dapat diminimalisir dan penggunaan sumber daya dapat lebih efisien. Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Rasyid bahwa sebelum pelaksanaan operasi haji dimulai, berbagai pihak yang terlibat, seperti BKK, keamanan, akomodasi, konsumsi, dan transportasi, sudah melakukan rapat koordinasi untuk

---

<sup>89</sup> Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, Kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

menyelaraskan langkah-langkah yang akan diambil.<sup>90</sup> Koordinasi yang efektif antara berbagai pemangku kepentingan merupakan salah satu cara mengatasi tantangan dalam pelayanan, terutama bagi jemaah lanjut usia.

Sinergi yang baik antara pihak-pihak tersebut, berbagai masalah dapat diminimalisir, mulai dari memastikan kesehatan dan keselamatan jemaah, menjaga ketertiban, mengelola fasilitas tempat tinggal, menyediakan makanan yang sesuai, hingga mengatur transportasi yang aman. Bapak Rasyid dalam wawancara memaparkan sebagai contoh, mereka mengatur bus khusus yang akan mengangkut jemaah lansia dari kabupaten atau kota asal mereka menuju embarkasi.<sup>91</sup> Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah mengirimkan surat resmi sebagai bagian dari proses koordinasi dengan pihak terkait. Tindakan ini menunjukkan adanya langkah simplifikasi dalam proses pengaturan transportasi, dengan tujuan agar perjalanan jemaah lansia menuju embarkasi lebih mudah dan nyaman, sehingga mereka bisa memulai perjalanan haji dengan kondisi fisik dan mental yang lebih baik.

---

<sup>90</sup> Wawancara dengan Bapak Rasyid Luthfiyana, Kepala PPIH Bidang Layanan Jemaah Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

<sup>91</sup> Ibid.

### C. Pembahasan

#### 1. Bentuk Pelayanan bagi Calon Jemaah Haji Lanjut Usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024

Dari hasil penelitian yang didapatkan, peneliti melaksanakan analisis mengenai bentuk pelayanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berdasarkan teori bentuk pelayanan menurut A.S. Munir. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga bentuk berdasarkan bentuknya yaitu pelayanan melalui lisan, pelayanan melalui tulisan, dan pelayanan melalui perbuatan. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menerapkan ketiga bentuk pelayanan tersebut dalam ibadah haji kepada calon jemaah haji lanjut usia Tahun 2024 berjalan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)*. Bentuk-bentuk pelayanan tersebut meliputi:

##### a. Pelayanan melalui Lisan

Peneliti menganalisis bentuk pelayanan berdasarkan teori A.S. Munir, yang menyatakan bahwa salah satu bentuk pelayanan adalah pelayanan lisan. Pelayanan ini diberikan oleh petugas di berbagai bidang, termasuk hubungan masyarakat (humas), layanan informasi, dan bidang lainnya yang memiliki tugas utama untuk memberikan penjelasan atau informasi kepada masyarakat. Para petugas ini berperan penting dalam memastikan bahwa setiap individu yang membutuhkan informasi atau penjelasan, baik terkait prosedur, kebijakan, maupun layanan tertentu, dapat memperoleh



pemahaman yang jelas dan tepat.<sup>92</sup> Dengan demikian, pelayanan lisan tidak hanya mendukung kelancaran komunikasi antara lembaga dan masyarakat, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan yang sejalan dengan upaya untuk memastikan bahwa masyarakat, khususnya jemaah haji lanjut usia mendapatkan informasi yang akurat dan bermanfaat selama proses ibadah haji.

Calon jemaah haji lansia mendapatkan pelayanan secara lisan dari Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berupa penjelasan yang jelas dan mudah dimengerti mengenai berbagai aspek seperti penyerahan paspor, *living cost* yang diterima, serta fungsi dari kartu identitas dan gelang identitas seperti yang dijelaskan oleh A.S. Munir dilakukan oleh petugas layanan informasi yang memahami secara mendalam masalah-masalah yang berkaitan dengan tugasnya serta mampu memberikan penjelasan yang diperlukan dengan jelas, singkat, dan lancar, sehingga memuaskan bagi mereka yang membutuhkan informasi.

Petugas tersedia untuk memberikan informasi khusus kepada lansia di berbagai lokasi di asrama haji diberikan oleh petugas yang bertanggung jawab untuk memberikan penjelasan kepada pihak-pihak yang membutuhkannya dengan menunjukkan sikap sopan dan ramah dalam berinteraksi dan menghindari obrolan atau

---

<sup>92</sup> Munir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, 191.

bercanda dengan rekan kerja meskipun dalam situasi sepi, karena hal tersebut dapat memberikan kesan tidak disiplin dan mengabaikan tugas. jemaah lansia mungkin merasa enggan untuk bertanya jika melihat petugas sibuk bercakap-cakap. Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan dari hasil analisis penelitian bahwa pihak Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menjaga kedisiplinan, keterbukaan, serta komunikasi yang baik untuk memastikan bahwa jemaah lansia mendapatkan pelayanan yang tepat dan memuaskan selama proses ibadah haji.

b. Pelayanan melalui Tulisan

Peneliti menganalisis bentuk pelayanan berdasarkan teori A.S. Munir, yang menyatakan bahwa salah satu bentuk pelayanan adalah pelayanan melalui tulisan yang terbukti sangat efektif, terutama untuk komunikasi jarak jauh, karena biayanya yang relatif rendah. Namun, agar pelayanan tertulis ini dapat memberikan kepuasan optimal kepada penerima layanan, ada satu aspek kunci yang perlu diperhatikan, yaitu kecepatan. Faktor kecepatan ini mencakup seluruh proses, mulai dari penanganan masalah, penyelesaian tugas, hingga tahap-tahap teknis seperti pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman dokumen kepada pihak yang bersangkutan.

Pelayanan yang disampaikan melalui tulisan yang tersedia bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai

hal.<sup>93</sup> Menurut teori A.S. Munir layanan melalui tulisan terbagi menjadi dua kategori utama. Pertama, layanan yang menyediakan petunjuk, informasi, dan sejenisnya untuk membantu orang-orang yang berkepentingan dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. Kedua, layanan yang berupa reaksi tertulis terhadap permohonan, laporan, keluhan, pemberian, penyerahan, pemberitahuan, dan berbagai komunikasi lainnya.

Pelayanan melalui Tulisan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin meliputi penyediaan stiker edukasi lansia, permintaan pengadaan bus khusus untuk lansia dari daerah asal menuju asrama haji, dan *banner* edukasi lansia. Penyediaan stiker edukasi lansia dan *banner* edukasi lansia merupakan layanan yang berupa petunjuk dan informasi berupa tulisan maupun gambar tanda/sket yang harus tersedia di lembaga/instansi yang melayani kedalaman kepentingan umum. Dengan memuat tanda atau sketsa, media ini memberikan panduan praktis yang memudahkan jemaah lansia serta pengunjung dalam memahami lokasi, fasilitas, dan prosedur yang ada di asrama haji.

Kemudian petunjuk atau informasi seperti penjelasan lokasi lantai dan ruang kerja, serta informasi tentang alat keselamatan kerja dan prosedur evakuasi biasanya dipasang di tempat yang mudah diakses oleh orang-orang yang memerlukannya, seperti di

---

<sup>93</sup> Hendriana dkk., *Manajemen Pelayanan Publik*, 40.

area publik dan titik-titik penting dalam gedung. Tujuan dari petunjuk-petunjuk adalah untuk tidak menyulitkan bagi semua pihak yang berkepentingan, meminimalisir orang yang kebingungan sehingga banyak bertanya pada petugas, memudahkan urusan dan efisiensi waktu bagi seluruh pihak, baik jemaah lansia yang membutuhkan pelayanan dan petugas asrama haji, serta mengarahkan orang kearah yang benar.

Permintaan pengadaan bus khusus untuk lansia dari daerah asal menuju asrama haji disampaikan melalui layanan tertulis seperti surat permohonan, laporan, pemberitahuan, dan dokumen sejenis. Surat permohonan ini disusun dengan bahasa yang sederhana, menggunakan kalimat aktif, serta menghindari kata-kata muluk yang kurang bermakna. Penyusunan yang ringkas dan jelas ini membuat maksud surat mudah dipahami oleh penerima, yaitu pemerintah daerah, sehingga dapat langsung menindaklanjuti permintaan tersebut.

Dengan format surat yang efektif, kebutuhan akan bus khusus untuk jemaah lansia dapat terwujud dan memberikan manfaat bagi jemaah yang membutuhkan layanan khusus. Penerapan bahasa dan susunan kalimat yang jelas dalam surat ini membantu menciptakan komunikasi yang lancar antara pihak asrama haji dan pemerintah daerah. Keberhasilan ini menunjukkan pentingnya penyampaian

yang tepat dalam merespon kebutuhan khusus seperti layanan transportasi terpisah bagi lansia.

Peneliti menyimpulkan bahwa Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah berhasil mengimplementasikan pelayanan tertulis yang efektif melalui surat permohonan ini. Penyediaan informasi yang jelas dan respon cepat terhadap kebutuhan jemaah lansia menunjukkan kepedulian serta profesionalisme dalam melayani. Hal ini pada akhirnya mempermudah akses dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi para jemaah lansia, memberikan kenyamanan dan kemudahan selama proses perjalanan haji.

c. Pelayanan melalui Perbuatan

Peneliti menganalisis bentuk pelayanan berdasarkan teori A.S. Munir bahwa pelayanan melalui perbuatan menyumbang sekitar 70-80% dari total layanan dan biasanya dilaksanakan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat berpengaruh pada kualitas hasil pekerjaan atau perbuatan, sehingga kualitas *output* atau hasil kerja sangat bergantung pada tingkat keahlian dan kecakapan dari para petugas yang terlibat. Dalam praktik sehari-hari, layanan jenis ini sering kali melibatkan juga layanan lisan, sehingga layanan perbuatan dan lisan sering kali bersatu, hal ini disebabkan oleh fakta bahwa interaksi lisan adalah bagian penting dari pelayanan secara

keseluruhan. Namun, fokus utama tetap pada tindakan nyata yang diberikan, yang menjadi harapan utama dari orang yang membutuhkan layanan. Mereka lebih menantikan hasil perbuatan konkret daripada sekadar penjelasan atau lisan.<sup>94</sup>

Di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, pelayanan untuk lansia mencakup berbagai aspek untuk memastikan kenyamanan dan kemudahan. Pelayanan dimulai dengan penyambutan dan pengantaran, di mana lansia disambut dan diantar menggunakan kursi roda. Fasilitas kamar khusus disediakan untuk lansia, termasuk pengantaran makanan langsung ke kamar dengan menu yang disesuaikan.

Pelayanan pada pemeriksaan dan administrasi, terdapat ruangan terpisah untuk penerimaan dokumen dan pemeriksaan kesehatan untuk menjaga kenyamanan lansia. Untuk mendukung mobilitas dan transportasi, tersedia jalur prioritas untuk kursi roda, mobil golf untuk mobilisasi di area embarkasi, mobil Hiace untuk transportasi jarak jauh, dan kursi roda yang tersedia di setiap gedung. Lansia juga mendapatkan pengecualian dari seremonial, sehingga mereka tidak perlu berpartisipasi dalam acara penerimaan dan pemberangkatan. Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan dari hasil analisis bahwa pihak Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah memberikan pelayanan perbuatan yang memadai dan sesuai dengan

---

<sup>94</sup> Mursyidah dan Choiriyah, *Buku Ajar Berpikir Analisis Melalui Fluida*, 19–21.

kebutuhan jemaah haji lansia, sehingga membantu mereka menjalani proses ibadah dengan lebih nyaman.

## 2. Tantangan dan Hambatan dalam Pelayanan bagi Calon Jemaah Haji Lanjut Usia Di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024

Menurut Lembaga Administrasi Negara dalam pandangan Erna Setijaningrum, pelayanan umum merujuk pada berbagai jenis kegiatan yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah di tingkat pusat, daerah, serta Badan Usaha Milik Negara/Daerah. Pelayanan ini dapat berupa barang maupun jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau mematuhi peraturan perundang-undangan.<sup>95</sup> Dalam konteks ini, pelayanan publik yang diberikan harus mencakup kualitas, efektivitas, dan efisiensi untuk memastikan bahwa semua elemen masyarakat, termasuk kelompok lansia, dapat merasakan manfaatnya secara optimal.

Pelayanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menghadapi berbagai tantangan dan hambatan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tantangan yang dihadapi adalah kondisi kesehatan lansia yang umumnya rentan dan kompleks, seperti penyakit kronis dan keterbatasan fisik. Hal ini menuntut perhatian medis yang lebih intensif guna mencegah risiko komplikasi kesehatan selama proses haji. Selain itu, waktu tunggu yang lama menjadi kendala bagi lansia,

---

<sup>95</sup> Setijaningrum, *Inovasi Pelayanan Publik*, 1–2.

mengingat kondisi kesehatan mereka yang bisa menurun seiring bertambahnya waktu. Lansia yang awalnya sehat saat pendaftaran dapat mengalami penurunan kondisi kesehatan menjelang keberangkatan, sehingga penyesuaian layanan sangat diperlukan. Hambatan berasal dari keterbatasan sumber daya, baik dalam anggaran maupun sumber daya manusia. Di sisi lain, waktu pelayanan yang lebih lama menjadi tantangan tersendiri, karena kondisi fisik dan kesehatan lansia memerlukan perhatian ekstra, sehingga antrian pun menjadi lebih panjang.

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin perlu mengatasi tantangan dan hambatan ini melalui peningkatan anggaran, penambahan sumber daya manusia yang terampil, dan penyediaan fasilitas khusus. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan bagi jemaah lansia dapat lebih optimal dan memberikan kenyamanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

### 3. Upaya Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam Menghadapi Tantangan dan Mengatasi Hambatan dalam Pelayanan bagi Calon Jemaah Haji Lanjut Usia

Upaya peningkatan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan jemaah haji terus dilakukan, meskipun sering kali menghadapi berbagai persoalan, baik berat maupun ringan, serta berasal dari internal maupun eksternal. Menurut Arman Syah pelayanan kepada pelanggan atau konsumen merupakan salah satu unsur terpenting



dalam komunikasi. Tujuan utama dari pelayanan ini adalah memelihara dan meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan konsumen.<sup>96</sup>

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah melakukan berbagai langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya bagi calon jemaah lanjut usia. Dalam menghadapi tantangan yang dihadapi oleh lansia selama pelaksanaan ibadah, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menitikberatkan pada dua aspek utama. Pertama, peningkatan informasi dan edukasi bagi calon jemaah lanjut usia yang dilakukan dengan memberikan penjelasan terperinci mengenai prosedur ibadah haji, serta panduan praktis untuk menjaga kesehatan dan kenyamanan selama proses pelaksanaan. Program ini dirancang untuk mempersiapkan jemaah secara mental dan fisik, sehingga mereka lebih siap menghadapi tantangan ibadah yang cukup berat bagi usia lanjut. Kedua, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menerapkan pemeriksaan kesehatan yang lebih ketat sebelum keberangkatan, guna memastikan calon jemaah lansia memiliki kondisi fisik yang layak untuk menjalani ibadah haji.

Kemudian dalam mengatasi berbagai hambatan yang ada, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memaksimalkan penggunaan anggaran yang diperoleh dari pemerintah pusat maupun provinsi. Dana ini dialokasikan secara efisien untuk berbagai kebutuhan penting, seperti

---

<sup>96</sup> Firdaus, Aziz, dan Ghafur, "Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo," 64.

peralatan kesehatan tambahan, penyediaan kursi roda, dan fasilitas lainnya yang memprioritaskan kenyamanan jemaah lansia. Tidak hanya itu, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin juga meningkatkan koordinasi dengan berbagai stakeholder terkait, seperti instansi kesehatan dan dinas sosial, untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih terpadu. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memberikan pengalaman ibadah yang lebih nyaman dan aman bagi jemaah haji lanjut usia, sekaligus meningkatkan citra pelayanan haji di Embarkasi Banjarmasin secara keseluruhan.