

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

a. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin

Nama Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin ini adalah UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Berlokasi di Jl. A Yani Km.28, Landasan Ulin Banjarbaru, Kalimantan Selatan. Asrama Haji memiliki email resmi yaitu uptbanjarmasin@gmail.com dengan nomor telepon (0511) 4705150, website <http://uptasramahajibanjarmasin.kemenag.go.id> dan sosial media seperti instagram @asramahaji_banjarmasin.

Tanah seluas 73.230 m² dan berdiri pada tahun 1981, dengan status kepemilikan Gedung milik Kementerian agama. Dan status kepemilikan tanah, Hak Kementerian agama. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dibuka pada tanggal 21 November 1984 di bawah pimpinan Bapak H. A. Chalik Dachlan selaku Pjs. Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Dibangun di atas tanah milik Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan. Sehingga diputuskan pada tanggal 15 Maret 1986 di bawah pimpinan H. M. Umar Yasin, BA selaku Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan.³² Pembangunan UPT Asrama Haji di Embarkasi Banjarmasin ditanggung kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pada

³²Sudarta, “Biografi Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin” 16, no. 1 (2022): h.1.

periode tahun 1984-1985. Jumlah bangunan yang diinginkan. Pada waktu itu berdiri total 12 bangunan yang terbagi menjadi 8 Gedung asrama jamaah mencakup Madinah, Bir Ali, Mina, Muzdalifah, ada dua ruang makan, yang pertama terdapat satu dapur dan sebuah aula di Jeddah. Pada saat itu, jamaah haji dari Kalimantan Selatan mengandalkan asrama Embarkasi Balikpapan sebagai fasilitas penitipan.

Sesuai melalui tuntutan dan keinginan yang banyak disampaikan oleh para orang Banjar dalam forum ARUH GANAL, pada tahun 2000 terjadi pertemuan besar Banjar dari berbagai pelosok tanah air seperti Malaysia, Singapura, Brunei Darussalam bahkan Arab Saudi. Dan saat itu, Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan sedang berjuang untuk melaksanakan Embarkasi Haji sendiri yaitu Embarkasi Banjarmasin.³³ Pada tahun 2002, keputusan diambil untuk memperluas "Asrama Haji". Mulai tahun 2003, Kanwil Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan sedang memperluas infrastruktur dan fasilitas. Sejumlah fasilitas yang tersedia, antara lain: dua gedung asrama untuk jamaah Sa'i dan Aziziyah, serta satu gedung lainnya. Di lingkungan poliklinik terdapat 1 aula Makkah, 1 Masjid Syahraza Muhtadin, dan 1 Musholla. Selain itu, ada juga loket bank untuk menukarkan mata uang dan replika mini tempat ibadah haji. Seperti Ka'bah, ada pula bukit Shafa, bukit Marwah, dan Jamarat.

b. Visi dan Misi

1) Visi

Mewujudkan pengelolaan asrama haji yang handal untuk melayani jemaah haji dan Masyarakat.

³³Sudarta, h.3.

- 2) Misi
- a) Menata organisasi dan tata kelola asrama
 - b) Meningkatkan sumber daya manusia asrama haji yang profesional
 - c) Meningkatkan pelayanan secara prima kepada jemaah haji dan pengguna jasa lainnya.³⁴
- c. Susunan Organisasi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH)
- Ruang lingkup PPIH, baik di pusat daerah ataupun Arab Saudi adalah memberikan layanan umum, pelayanan bimbingan ibadah, dan pelayanan Kesehatan terhadap jemaah haji sesuai cakupan wilayah/daerah kerja masing-masing.³⁵ Adapun tim pemandu ibadah haji (TPIH) yang mana ini adalah satu tim petugas kloter haji yang bertugas membimbing jemaah dalam menjalankan ibadah haji. Urutan ataupun susunan tempemandu haji Indonesia biasanya mencakup tiga tim utama yaitu:
- a) TPIH (Tim Pemandu Haji Indonesia), sebagiketua dan pengelola administrasi kloter.
 - b) TPIHI (Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia), yang berfokus pada bimbingan ibadah haji.
 - c) TKHI (Tim Kesehatan Haji Indonesia), berfokus pada layanan kesehatan para jemaah.

Dan untuk kategori utama PPIH sendiri ada lima yaitu:

- a) PPIH Pusat, berkoordinasi pada penyelenggara haji secara nasional yang mengatur operasional di Indonesia dan Arab Saudi.

³⁴Sudarta, h.51.

³⁵Lulu Firdauz Ramadhani, “Strategi Pelayanan Pemberangkatan Jamaah Haji Pada Embarkasi Jakarta Pondok Gede Tahun 2019” (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020), h.30.

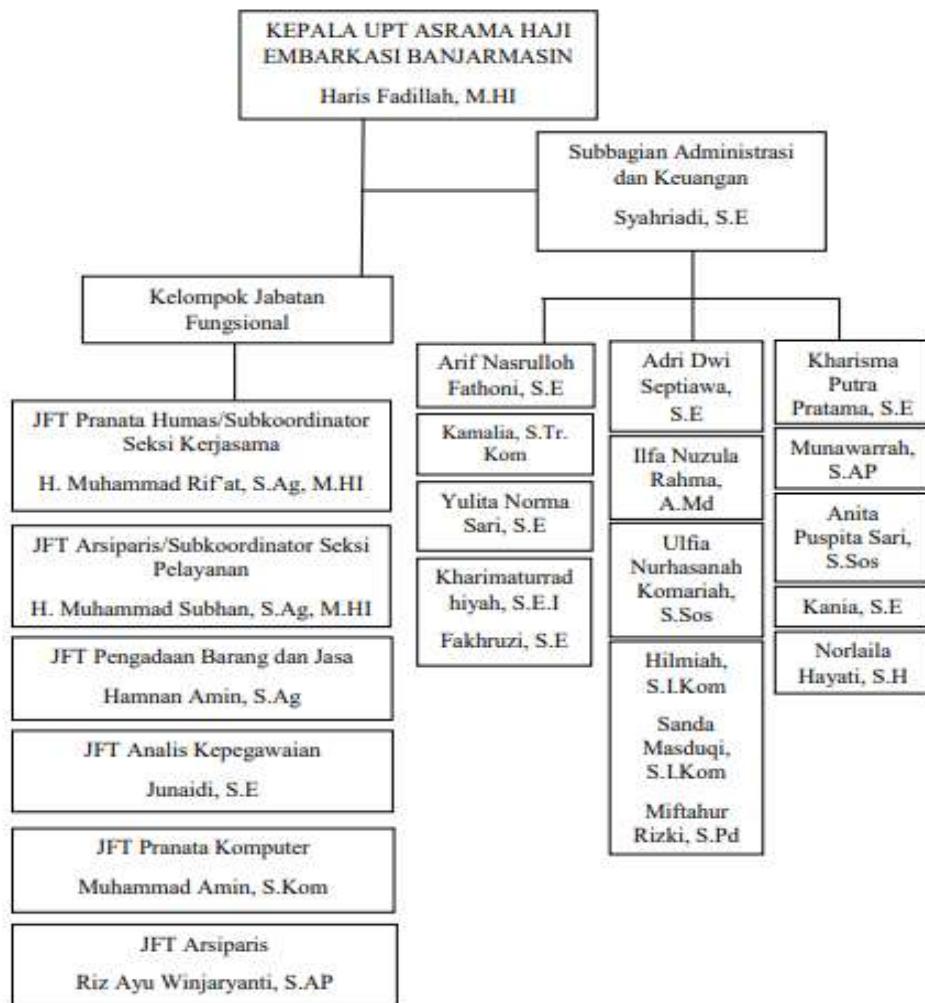
- b) PPIH Arab Saudi, bertugas memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah selama menjalankan ibadah haji, termasuk logistik seperti akomodasi, konsumsi, transportasi, dan penanganan kasus atau hal darurat pada saat di Jeddah, Makkah serta Madinah.
- c) PPIH Embarkasi, berfokus untuk menangani bimbingan, pelayanan, dan logistik di asrama keberangkatan serta kepulangan.
- d) PPIH Kloter, mendampingi jemaah sepanjang perjalanan, dari Indonesia hingga kembali.
- e) PHD (Petugas Haji Daerah), mendukung petugas kloter dari daerah asal jemaah.

Itulah beberapa tugas dan kategori dari petugas penyelenggara ibadah haji (PPIH), dapat diketahui bahwa setiap tim PPIH memiliki tugas yang hampir sama namun di wilayah yang berbeda. Dari masing-masing tim tentu bertujuan untuk memudahkan petugas mengawasi para jemaah haji pada saat berangkat atau pulang dari tanah suci. dan syarat umum PPIH ialah beragam Islam, sehat, berkomitmen, dan mampu menggunakan aplikasikan pelaporan yang mana mereka memerlukan sertifikasi kompetensi untuk profesionalisme.

Tugas utama mencakup logistik, bimbingan, dan pengawasan sesuai regulasi seperti keputusan Dirjen No.377 Tahun 2022 yang mengatur pedoman rekrutmen petugas untuk meningkatkan profesionalisme pelayanan jemaah. Dokumen ini tentu menjadi acuan utama dalam seleksi, penunjukan, dan pengelolaan petugas haji di berbagai tingkatan. Adapun di bawah ini merupakan

struktur kepengurusan dari UPT(Unit Pelaksana Teknis) Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sebagai berikut:

Gambar 4. Struktur Bagian UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



Sumber:Arsip file gambar diberikan oleh SubKoordinator Seksi Pelayanan, Bapak H. Muhammad Subhan, M.H.

d. Saranadan Prasarana

Sarana dan prasarana yang ada di asrama haji embarkasi Banjarmasin sebagai berikut:

Gambar 4. 2Mesjid Syahrazzah Muhtadin Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



Sumber: Hasil Observasi Peneliti ke Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 23 Oktober 2024

Berfungsi sebagai tempat ibadah para jemaah melaksanakan Shalat lima waktu. Fungsi ruang di asrama haji atau di fasilitas terkait selama musim haji juga mencakup tempat ibadah bagi jemaah. Tempat ini disediakan untuk memungkinkan jemaah melaksanakan ibadah Shalat lima waktu dengan khusyuk dan nyaman. Ruang ibadah dirancang dengan memperhatikan kenyamanan dan kebutuhan spiritual jemaah, seperti area yang luas, bersih, serta memiliki fasilitas penunjang seperti sajadah, tempat wudu, dan alat penerangan yang memadai. Dengan adanya fasilitas ibadah yang nyaman, jemaah dapat melaksanakan Shalat

dengan tenang, memperdalam ibadah mereka selama berada di tanah suci, serta menciptakan suasana religius yang mendukung kekhusukan ibadah haji secara keseluruhan.

Gambar 4. 3Aula Jeddah Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



Sumber: Hasil Observasi Peneliti ke Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 23 Oktober 2024.

Fungsi pada musim haji di aula Jeddah ialah penerimaan jemaah, pembagian livingcost dan dokumentasi haji serta proses pemberangkatan jemaah pada musim haji, aula di Jeddah memiliki fungsi yang sangat penting dalam proses penerimaan dan pengelolaan jemaah haji. Ruang ini digunakan sebagai tempat penerimaan jemaah setibanya di tanah suci, di mana jemaah akan diperiksa dan diarahkan ke fasilitas yang sesuai. Di aula ini, pembagian *livingcost* atau biaya hidup juga dilakukan, di mana setiap jemaah menerima uang saku untuk mendukung kebutuhan mereka selama berada di tanah suci. Selain itu, aula ini menjadi pusat untuk proses dokumentasi haji, seperti verifikasi data jemaah, pencetakan dan pembagian kartu identitas, serta pengambilan foto untuk keperluan administrasi. Proses pemberangkatan jemaah dari Jeddah menuju Makkah atau Madinah juga dilakukan di aula ini, di mana jemaah dibagi dalam kelompok yang terorganisir sesuai dengan jadwal keberangkatan, memastikan

bahwa seluruh proses berjalan lancar dan jemaah dapat melaksanakan ibadah haji dengan nyaman dan teratur.

Gambar 4. 4Aula Mekkah Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



Sumber: Hasil Observasi Peneliti ke Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 23 Oktober 2024.

Fungsi pada musim haji sebagai ruang Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat), ruang maskapai, imigrasi, gapura angkasa, angkasapura dan Bea Cukai serta gedung barang bagasi jemaah. Fungsi ruang-ruang di asrama haji pada musim haji melibatkan berbagai pelayanan dan proses administratif yang terintegrasi untuk memastikan kelancaran perjalanan jemaah. Ruang Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) digunakan untuk memverifikasi data jemaah dan memastikan informasi yang akurat terkait keberangkatan, termasuk pemantauan kesehatan dan status keberangkatan. Ruang maskapai dan imigrasi berfungsi untuk memproses dokumen perjalanan jemaah, seperti tiket pesawat dan paspor, serta pemeriksaan imigrasi untuk memastikan kelancaran keluar masuk negara. Di sisi lain, ruang yang dikelola oleh pihak seperti Gapura Angkasa dan Angkasa Pura memastikan operasional penerbangan

dan fasilitas bandara berjalan lancar. Bea Cukai bertanggung jawab untuk memeriksa barang bawaan jemaah agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, gedung barang bagasi jemaah berfungsi sebagai tempat penyimpanan sementara barang bawaan, sehingga jemaah dapat bergerak lebih leluasa selama proses keberangkatan dan kedatangan. Dengan pengaturan yang terkoordinasi dengan baik, seluruh proses ini membantu menciptakan pengalaman haji yang lebih terorganisir dan efisien.

Gambar 4. 5Gedung Jabal Rahmah Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



Sumber: Hasil Observasi Peneliti ke Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 23 Oktober 2024

Berfungsi sebagai tempat istirahat atau asrama untuk jemaah haji, serta ruang makan di lantai satu. Asrama haji yang disediakan oleh PPIH dirancang tidak hanya sebagai tempat istirahat bagi jemaah haji, tetapi juga sebagai fasilitas yang mendukung kenyamanan dan kebutuhan mereka selama masa persiapan keberangkatan. Kamar-kamar di asrama ini dilengkapi dengan fasilitas ramah lansia, seperti tempat tidur yang ergonomis, pegangan tangan, serta pencahayaan yang memadai untuk memastikan keamanan dan kenyamanan. Di lantai satu,

tersedia ruang makan yang luas dan terorganisir, di mana jemaah dapat menikmati hidangan dengan menu yang bergizi dan disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Penataan ruang yang strategis ini memudahkan akses lansia untuk beristirahat dan bersantap, menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung kebugaran mereka selama proses haji.

Gambar 4. 6Jalur Prioritas Kursi Khusus Lansia



Sumber: Hasil Dokumetasipenelitike Asrama haji Embarkasi Banjarmasin, 23 Oktober 2024

2. Langkah-LangkahStrategi PPIH Embarkasi Banjarmasin DalamMemberikan Layanan Haji Ramah Lansia

PPIH Embarkasi Banjarmasin telah menerapkan strategi pelayanan haji ramah lansia yang terdiri dari perumusan strategi, implementasi, dan evaluasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Muhammad Subhan, M.H., selaku Subkoordinator Seksi Pelayanan, pada tahapan awal atau perumusan strategi yang akan diterapkan ini dirancang untuk memastikan bahwa jemaah haji lansia

mendapatkan pelayanan yang lebih aman, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Sejak awal, PPIH telah melakukan perencanaan yang matang dengan memperhatikan kondisi fisik lansia serta kendala yang sering mereka hadapi, seperti mobilitas yang terbatas dan kebutuhan kesehatan yang lebih kompleks.

Di tahap implementasi, PPIH menyediakan berbagai tambahan fasilitas untuk mendukung kelancaran pelayanan, seperti jalur prioritas, kursi roda, ruang tunggu khusus lansia difungsikan sebagai tempat untuk pengecekan kesehatan terakhir sebelum keberangkatan, sekaligus sebagai lokasi pemeriksaan barang bawaan jemaah Lansia. Dalam observasi yang dilakukan di lokasi, terlihat bahwa ruang prioritas ini memang membantu lansia untuk beristirahat dengan lebih nyaman dibandingkan jika mereka harus menunggu di ruang umum bersama jemaah lain yang lebih muda. Selain itu, petugas di ruang ini juga lebih sigap dalam memberikan layanan, termasuk membantu lansia menuju aula keberangkatan dan mendampingi mereka selama proses administrasi.

Evaluasi strategi dilakukan setelah musim haji berakhir untuk menilai efektivitas layanan yang telah diberikan. Dalam wawancara dengan Bapak Subhan, disampaikan bahwa salah satu kendala yang masih ditemukan adalah kurangnya transportasi khusus bagi jemaah lansia, terutama untuk berpindah dari satu gedung ke gedung lain di area embarkasi. Oleh karena itu, PPIH telah mengajukan usulan untuk menambah mobil golf guna mempercepat proses pemindahan lansia tanpa membuat mereka kelelahan. Selain itu, ada rencana untuk mengembangkan sistem informasi berbasis aplikasi yang dapat membantu

jemaah lansia mendapatkan informasi yang lebih jelas tentang prosedur keberangkatan mereka.

Hasil dokumentasi juga menunjukkan bahwa PPIH telah menyesuaikan fasilitas di asrama haji agar lebih mencolokan terkait tagline haji ramah lansia. Salah satu langkah nyata yang diterapkan adalah pemasangan railing di berbagai titik strategis seperti di aula utama dan di dekat kamar-kamar jemaah, yang bertujuan untuk membantu lansia berjalan lebih stabil. Selain itu, dalam wawancara dengan beberapa petugas PPIH, disebutkan bahwa kloset jongkok di beberapa kamar mandi telah diganti dengan kloset duduk agar lebih nyaman digunakan oleh lansia. Perubahan ini dilakukan setelah evaluasi tahun sebelumnya yang menunjukkan bahwa banyak jemaah lansia mengalami kesulitan saat menggunakan fasilitas toilet yang tidak sesuai dengan kondisi fisik mereka.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di tempat bersangkutan, asrama haji Embarkasi Banjarmasin mempunyai strategi yang digunakan untuk memberikan layanan khusus lansia, yaitu dengan menentukan perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi.

a. Perumusan Strategi

Perumusan Strategi adalah proses mendefinisikan arah, tujuan, dan rencana organisasi untuk mencapai tujuan tersebut secara efektif. Dalam merumuskan strategi dengan tujuan untuk memberikan pelayanan khusus lansia atau layanan haji ramah lansia. Dengan adanya haji ramah lansia tentu akan ada beberapa perubahan, seperti menambahkan jalur prioritas yang sebelumnya tidak ada untuk lansia, yang mana perubahan ini bertujuan agar pelayanan untuk lansia

berjalan dengan baik, aman dan tentu memuaskan bagi jemaah lansia. Demi memberikan kenyamanan untuk para jemaah haji lansia maka adanya pembuat perumusan strategi sebagai berikut:

- 1) Membuat para calon jemaah haji lansia merasa aman, nyaman dengan menciptakan lingkungan yang baik.
- 2) Petugas yang siap dan cepat dalam memberikan bantuan dan ini termasuk salah satu layanan yang cepat tanggap.
- 3) Mengembangkan program-program yang mendukung kesehatan dan keselamatan lansia.³⁶

Demi terwujudnya hal tersebut maka PPIH melakukan beberapa perubahan pada sarana prasarana, akomodasi bahkan juga penambahan SDM yang mana ini tentu bertujuan untuk kenyamanan dan keamanan jemaah lansia.

Tahap **perumusan strategi** merupakan langkah awal yang sangat penting dalam pelaksanaan program *Haji Ramah Lansia*, karena pada tahap inilah arah, tujuan, dan kebijakan pelayanan ditentukan secara menyeluruh. Perumusan strategi berfungsi sebagai fondasi utama yang akan menjadi pedoman dalam setiap tindakan operasional di lapangan. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, khususnya bagi jemaah lanjut usia, perumusan strategi dilakukan untuk memastikan bahwa setiap kebutuhan fisik, emosional, dan spiritual lansia dapat terpenuhi dengan baik. Hal ini mencakup identifikasi terhadap berbagai kendala yang mungkin dihadapi lansia, seperti keterbatasan mobilitas, daya tahan fisik, serta kebutuhan terhadap fasilitas pendukung yang lebih memadai.

³⁶Wawancara dengan Bapak Subhan sebagai Subkoordinator Seksi Pelayanan, 11 November 2024, pukul 12.02

PPIH Embarkasi Banjarmasin dalam merumuskan strategi pelayanan lansia berupaya menghadirkan sistem pelayanan yang holistik, dimulai dari penyediaan jalur prioritas, peningkatan kualitas akomodasi, hingga pembenahan sarana dan prasarana. Perubahan signifikan yang dilakukan, seperti penambahan jalur khusus lansia, perbaikan fasilitas kamar mandi dengan kloset duduk, dan pemasangan *railing* di beberapa titik strategis, menunjukkan komitmen nyata terhadap prinsip inklusivitas dan kenyamanan. Semua langkah ini dirancang agar lansia dapat menjalankan ibadah haji dengan rasa aman, tenang, dan tanpa hambatan berarti.

Selain itu, perumusan strategi juga menekankan pentingnya kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan cepat tanggap (*responsive service*). Petugas haji tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis, tetapi juga harus memiliki empati dan kesabaran dalam mendampingi lansia yang memiliki keterbatasan fisik. Oleh karena itu, pelatihan khusus bagi para petugas menjadi bagian integral dari strategi yang dirumuskan oleh PPIH, agar mereka mampu memberikan bantuan dengan tepat dan penuh kehangatan.

PPIH juga mengembangkan berbagai program yang berorientasi pada peningkatan kesehatan dan keselamatan jemaah lansia, seperti pemeriksaan kesehatan rutin, penyediaan fasilitas medis, dan pendampingan selama proses keberangkatan hingga kepulangan. Semua kebijakan tersebut merupakan hasil perumusan strategi yang matang dan terarah, sehingga mampu menjawab tantangan pelayanan ibadah haji di tengah meningkatnya jumlah jemaah lansia.

b. Implementasi Strategi

Maka dari itu ada beberapa hal yang dilakukan PPIH rencanakan perumusan strategi dengan membuat atau melakukan perbaikan terkait sarana pra-sarana, akomodasi dan penambahan SDM yang ada di asrama haji sebagai berikut:

- 1) Membuat calon jemaah haji lansia merasa aman, nyaman dan berada di lingkungan yang baik. Hal ini tentu dengan mengerti terkait kebutuhan lansia dan memberikan akses yang mudah bagi lansia, adanya ruang tunggu lansia atau ruang prioritas ini akan membuat lansia merasa aman, nyaman tanpa terganggu dengan kebisingan lainnya. Tempat prioritas ini juga dilengkapi layanan yang baik dan cepat. hal itu bertujuan agar lansia merasa diperhatikan dan merasa nyaman.
- 2) Menyediakan fasilitas dan layanan jasa yang cepat tanggap dan memadai untuk jemaah lansia. Fasilitas yang nyaman seperti kamar tidur, kamar mandi yang mudah diakses bagi lansia, makanan yang sehat dan bergizi untuk jemaah lansia. Adapun layanan yang cepat tanggap dalam memberikan layanan jasa seperti mendorongkan kursi roda, mendampingi lansia saat ingin ke toilet, menyuapkan makanan bagi lansia yang mungkin sudah rentang atau memang membutuhkan bantuan. Maka PPIH dengan siap siaga mengawasi jemaah lansia agar saat mereka butuh bantuan maka PPIH akan segera membantu atau melayani.

3) Mengembangkan program-program yang mendukung kesehatan dan keselamatan jemaah lansia, contohnya adanya pemeriksaan kesehatan sebelum keberangkatan bagi jemaah lansia yang suudah di kumpulkan di satu ruangan yaitu ruang tunggu lansia atau ruang prioritas. Adanya petugas khusus kesehatan untuk memeriksa keadaan keadaan jemaah lansia terkait cek gula darah, asam urat dan obat-obatan yang lansia bawa. Juga adanya beberapa petugas bandara khusus yang mana akan memeriksa barang bawaan lansia seperti visa, paspor, uang saku dan lainnya.³⁷

Haji ramah lansia merupakan tema haji yang pertama kali dilaksanakan pada tahun 2023 dan masih berlanjut di tahun 2024. Haji ramah lansia ini timbul karena melihat banyaknya jumlah jemaah yang tergolong lansia, sehingga secara otomatis PPIH harus memberikan layanan yang mencukupi terutama dalam hal kesehatan dan aman bagi lansia. Seperti yang dikatakan oleh koordinator seksi pelayanan, bapak Subhan didalam wawancara, bahwa dalam mendukung layanan haji ramah lansia selama operasional haji, PPIH memiliki gedung poliklinik yang berfungsi sebagai tempat pemeriksaan kesehatan jemaah haji selama masa tinggal di asrama dalam rangka persiapan menuju tanah suci, sedangkan untuk sumber dayanya adalah tim kesehatan dari Balai Karantina Kesehatan Banjarmasin yang terdiri dari tim dokter, perawat serta petugas kesehatan lainnya. Ini bertujuan untuk mendukung kesetahan jemaah agar optimal sebelum diberangkatkan.³⁸

³⁷Wawancara bersama ibuulfiasu ubbagian administrasi dan keuangan, 23 Oktober 2024, pukul 12.02

³⁸Wawancara dengan bapak Subhan Subkoordinator pelayanan, 23 Oktober 2024, pukul 12.02

c. Evaluasi

Evaluasi adalah tahap akhir dalam ilmu manajeman strategi, PPIH tentu sadar bahwa hal yang mungkin kurang atau belum memenuhi dalam pelayanan yang diterapkan. Evaluasi yang dapat dibaca pada situasi saat ini adalah belum adanya tersedia teknologi untuk dapat diakses lansia atau aplikasi khusus dari asrama haji atau PPIH embarkasi Banjarmasin untuk layanan lansia selama masa operasional haji, tetapi asrama haji menyediakan beberapa TV yang mana ini menyiarkan program manasik ringkas, atau video kondisi Arab Saudi ketika musim haji dan video himbauan untuk menjaga kesehatan.³⁹ Dalam wawancara bersama Subkoordinator seksi pelayanan Muhammad Subhan menyatakan juga bahwa adanya evaluasi setiap selesaiya pemberangkatan dan pemulangan jemaah, guna melihat hal apa saja yang memang kurang dalam penanggana ataupun sara dan pra-sarana yang harus ditambahkan.⁴⁰

Selain itu juga disampaikan bahwa tidak tersediannya mobil golf, yang mana ini dianggap dapat mempermudah dan mepercepat perpindahan jemaah dari aula menuju asrama. Adapun juga termasuk dalam pembicaraan evaluasi untuk kedepannya yang mana mobil tersebut masih diusahakan menjadi sarana asrama haji embarkasi banjarmasin, karena kapasitas yang lebih besar sehingga dapat mengangkut jemaah lebih banyak dalam satu waktu dan juga mudah.

³⁹Wawancara dengan bapak Subhan Subkoordinator pelayanan, 23 Oktober 2024, pukul 12.02

⁴⁰Wawancara bersama subkoordinator seksi pelayanan Muhammad subhan, 22 oktober 2024, pikul 13.02

d) Hasil Strategi Implementasikan PPIH Embarkasi Banjarmasin Terhadap Haji Ramah Lansia

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, strategi pelayanan haji ramah lansia yang diterapkan oleh PPIH Embarkasi Banjarmasin telah memberikan dampak yang signifikan. Dalam beberapa dokumentasi yang dikumpulkan selama musim haji, terlihat bahwa jemaah lansia mendapatkan pelayanan yang lebih tertata dan nyaman dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini juga diperkuat oleh beberapa testimoni jemaah yang merasa lebih terbantu dengan adanya jalur prioritas dan layanan pendampingan yang diberikan oleh petugas PPIH.

Keberhasilan strategi ini juga tercermin dari penghargaan yang diterima oleh PPIH Embarkasi Banjarmasin, yang pada tahun 2023 dinobatkan sebagai penyelenggara layanan haji ramah lansia terbaik di Indonesia. Sementara itu, pada tahun 2024, PPIH berhasil mempertahankan kualitas pelayanannya dan meraih peringkat kedua secara nasional. Pencapaian ini menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan telah berjalan dengan baik dan mendapatkan pengakuan di tingkat nasional.

Meski demikian, evaluasi yang dilakukan setelah musim haji menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, dengan tujuan agar lebih menambah nilai plus pada asrama haji embarkasi banjarmasin terutama bagian pelayana. Salah satu temuan dalam wawancara dengan petugas adalah perlunya peningkatan dalam sistem komunikasi antara jemaah lansia dan petugas. Beberapa jemaah lansia mengalami kesulitan dalam memahami alur

keberangkatan, sehingga PPIH berencana untuk menyediakan layanan informasi yang lebih interaktif, seperti video panduan di ruang tunggu. Selain itu, beberapa jemaah mengusulkan agar pendampingan untuk lansia ditingkatkan, terutama bagi mereka yang tidak memiliki keluarga yang mendampingi selama perjalanan.

Adapun hasil dari penerapan strategi yang sudah di implementasikan untuk jemaah haji lansia, pendekatan yang terintegritas untuk memastikan bahwa kebutuhan fisik, emosional, dan spiritual jemaah lansia terpenuhi secara optimal. seperti yang dirumusakan di bagian formulasi dengan membuat calon jemaah haji lansia merasa aman. Menyediakan fasilitas dan pelayanan yang cepat dan juga mengembangkan program yang mendukung kesehatan lansia. Strategi implementasi mencangkup penyediaan fasilitas yang aman bagi lansia, juga dapat dipakai dengan mudah. Inilah hasil dari beberapa strategi sarana pra-sarana dan akomodasi yang di implementasi dari perumusan strategi yang direncanakan, sebagai berikut: pemasangan railing di beberapa titik, seperti di asrama Jabal Rahma, Musdalifah, dan Aula Jeddah.

Gambar 4. 7Railing Khusus Jemaah Lansia



Sumber : Hasil Observasi Penelitian ke asrama haji embarkasi banjarmasin, 23 oktober 2024

Railing atau pagar stainlees ini adalah salah satu alat bantu yang mendukung mobilitas, terutama dalamkegiatan keberangkatan haji. Railing ini baru saja dipasang di dua titik yaitu di asrama muzdalifah dan aula jeddah. Ini bertujuan untuk mempermudah lansia yang ingin berjalan kaki dengan mengandal pegangan tangan. Pemasangan railing ini juga salah satu cara menunjukkan perhatian asrama haji kepada seluruh jemaah lansia. Hal ini yang mencerminkan upaya untuk memastikan semua jemaah, khususnya lansia selalu merasa diperhatikan dan aman.

Membuat jalur prioritas bagi jemaah lansia, yang mana ini ada di jalan dari asrama menuju ke aula.Berfungsi saat jemaah lansia yang menggunakan kursi roda atau bantuan lainnya. Penyediaan fasilitas untuk jemaah lansia yang menggunakan kursi roda atau bantuan lainnya dirancang dengan fokus pada

aksesibilitas dan kenyamanan. Jalur khusus dengan permukaan yang rata dan tidak licin disediakan untuk memudahkan mobilitas kursi roda, baik di area embarkasi maupun selama pelaksanaan ibadah haji. Selain itu, PPIH juga menempatkan tenaga pendukung di lokasi-lokasi strategis untuk membantu jemaah yang memerlukan bantuan, seperti menaiki tangga, menggunakan lift, atau mengakses fasilitas umum. Fasilitas transportasi, seperti bus dengan aksesibilitas kursi roda, turut disediakan untuk memastikan bahwa setiap jemaah dapat berpindah lokasi dengan aman dan nyaman. Pendekatan ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi jemaah lansia, tetapi juga menciptakan rasa aman dan dihargai selama menjalankan ibadah haji.

- a. Menyediakan ruang prioritas untuk ruang tunggu lansia saat pemberangkatan.

Gambar 4. Ruang Tunggu Prioritas Jemaah Lansia



Sumber : Hasil Dokumentasi Keberangkatan Jamaah Haji, 13 Mei 2024

Berfungsi sebagai ruang para jemaah khusus lansia, sebagai cek kesehatan, makan, pembagian paspor cek barang bawaan. PPIH juga menyediakan ruang khusus bagi jemaah lansia yang dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan mereka selama proses keberangkatan haji. Ruang ini berfungsi sebagai tempat untuk pemeriksaan kesehatan, memastikan kondisi fisik lansia siap untuk perjalanan panjang. Selain itu, ruang ini juga digunakan sebagai lokasi untuk makan yang nyaman, dengan menu yang disesuaikan dengan kebutuhan gizi lansia. Proses administratif seperti pembagian paspor dan pemeriksaan barang bawaan juga dilakukan di ruang ini untuk memberikan kemudahan dan mengurangi antrean panjang yang dapat melelahkan. Dengan adanya ruang khusus ini, jemaah lansia dapat menjalani seluruh proses persiapan haji secara lebih nyaman, efisien, dan terorganisir.

- b. Mengganti kloset di asrama menjadi kloset duduk untuk memudahkan lansiaKloset duduk berguna untuk meningkatkan aksebilitas karena lebih mudah digunakan, memungkinkan mereka duduk tanpa harus membungkuk sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya nyeri atau cedera pada punggung, lutut atau sendi. Toilet duduk ini lebih mudah untuk digunakan dan dibersihkan, sehingga kebersihan yang menciptakan suasana yang lebih nyaman dan aman bagi lansia.

Gambar 4. 9Toilet Jemaah Lansia



Sumber : Hasil Hasil Observasi Penelitian ke asrama haji embarkasi banjarmasin, 23 oktober 2024

Gambar 4. 10Pelayanan Kesehatan Di Ruang Prioritas



Sumber : Hasil Dokumentasi Keberangkatan Jamaah Haji, 13 Mei 2024

Menyediakan layanan kesehatan di ruang prioritas. Berfungsi untuk memeriksa kesehatan lansia saat menuju keberangkatan, hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa lansia dalam keadaan baik atau sehat. Diruangan ini lansia akan diperiksa oleh petugas terkait kesehatan dan obat-obatan yang dibawa, jika lansia tidak membawa obat maka petugas kesehatan akan memberikan obat yang memang dibutuhkan lansia.⁴¹

Dari perumusan strategi sarana dan prasarana yang dibuat PPIH maka terciptalah perubahan seperti diatas, ini sebagai implementasi yang sudah dilakukan oleh PPIH untuk memberikan rasa nyaman, aman, puas dan juga mempermudah jemaah khususnya lansia. Adapun strategi yang terkait sumber daya manusia (SDM), yang mana adanya aliansi antara asrama haji embarkasi Banjarmasin dan kampus UIN Antasari Banjarmasin. Hal ini bertujuan untuk menambah tenaga penanganan untuk melayani jemaah haji lansia, ini akan sangat membantu dan mempercepat semua pekerjaan atau aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan jemaah lansia.

B. Pembahasan

1. Analisis Langkah-langkah Strategi PPIH Embarkasi Banjarmasin Dalam Memberikan Layanan Haji Ramah Lansia

Strategi adalah dasar untuk membuat rancangan yang mana ini untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Hamel dan Prahalad strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan

⁴¹Wawancarabersamasubkoordinatorpelayanan Muhammad subhan dan subbagianadministrasi dan keuanganulfianurhasanahkomariah

jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya.⁴² Manajemen strategi yang digunakan PPIH untuk melayani jemaah haji lansia ini adalah terkait perumusan (*formulating*), penerapan (*implementing*), dan evaluasi (*evaluating*), yang mana setiap keputusan strategi bersamaan dengan fungsinya yang akan memberikan jalan untuk meraih tujuannya. Pada langkah-langkah strategi yang diterapkan tentu harus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan haji lansia, yaitu memahami pelayanan dan memahami komunikasi yang baik.

Dalam perumusan strategi (*formulating*), PPIH memulai dengan menentukan visi misinya, apa saja kebutuhan spesifik jemaah lansia, termasuk tantangan fisik, emosional, dan logistik yang akan mereka hadapi selama menjalankan ibadah haji. Proses ini melibatkan identifikasi sumber daya yang diperlukan, seperti fasilitas fisik, tenaga pendukung, dan pelatihan khusus. Selanjutnya, dalam penerapan strategi (*implementing*), PPIH memastikan bahwa rencana yang telah dirumuskan dijalankan secara efektif melalui koordinasi yang solid antar-tim, penggunaan teknologi untuk mendukung operasional, dan pemantauan langsung di lapangan. Tahap evaluasi (*evaluating*) kemudian digunakan untuk menilai keberhasilan strategi yang telah diterapkan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, sehingga siklus manajemen strategi dapat terus berputar untuk mencapai hasil yang semakin optimal.

Analisis strategi merupakan sebuah proses yang terstruktur untuk menjelaskan dan menilai berbagai elemen yang mempengaruhi pencapaian sasaran

⁴²Chairunnisa, “Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut Pada Mahrab Qolbi Travel Di Jakarta Selatan.”

sebuah organisasi atau perusahaan. Analisis ini juga tidak hanya bertujuan untuk mengidentifikasi masalah, tapi juga untuk menemukan solusi dan mengembangkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan melalui pemikiran kritis serta memahami interaksi antara faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja organisasi. PPIH Embarkasi Banjarmasin memberikan layanan haji yang ramah lansia, dengan cara memfokuskan pada kenyamanan, keamanan, dan kemudahan bagi jemaah lansia selama proses keberangkatan sampai pelaksanaan ibadah haji. Analisis langkah-langkah strategi PPIH embarkasi Banjarmasin melibatkan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Adapun beberapa analisis langkah-langkah strategi PPIH dalam melayani jemaah haji lansia, sebagai berikut:

a. Perencanaan

Mengidentifikasi masalah beserta tujuan, yang mana PPIH harus mengidentifikasikan masalah atau tantangan yang kemungkinan muncul selama berlangsungnya ibadah haji, seperti penanganan jemaah saat ada yang sakit, mengelola makanan jemaah, merawat fasilitas dan lain-lain. Tujuan PPIH adalah memastikan semua jemaah terutama lansia terlatih dengan baik dan benar-benar siap menjalankan ibadah haji. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Muhammad Subhan, M.H., selaku Subkoordinator Seksi Pelayanan, diketahui bahwa strategi ini disusun melalui evaluasi mendalam terhadap kondisi jemaah lansia yang sering mengalami kesulitan dalam mobilitas, antrean panjang, serta kebutuhan kesehatan yang lebih kompleks.

Hasil observasi yang dilakukan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menunjukkan bahwa sebelum adanya strategi haji ramah lansia, fasilitas yang tersedia masih bersifat umum dan belum secara khusus menyesuaikan kebutuhan lansia. Oleh karena itu, dalam tahap perumusan strategi, PPIH mengutamakan pembangunan sarana dan prasarana yang lebih ramah bagi jemaah lansia, seperti pemasangan railing di beberapa titik strategis agar lansia lebih mudah berjalan tanpa perlu banyak bantuan, serta penggantian kloset jongkok menjadi kloset duduk di kamar mandi asrama untuk meningkatkan kenyamanan.

Selain itu, dari dokumentasi yang dikumpulkan selama penelitian, terlihat bahwa PPIH juga merancang sistem jalur prioritas bagi jemaah lansia di berbagai titik embarkasi, seperti di aula utama, ruang keberangkatan, dan tempat pemeriksaan dokumen. Hal ini bertujuan untuk mengurangi antrean yang terlalu panjang dan mencegah kelelahan berlebihan pada jemaah lansia.

PPIH juga menyusun perancangan layanan lansia, yang berfokus pada tiga aspek utama: memberikan keamanan dan kenyamanan bagi jemaah lansia, menyediakan fasilitas yang cepat tanggap, serta mengembangkan program yang mendukung kesehatan lansia. Dengan adanya strategi yang dirancang berdasarkan hasil evaluasi, wawancara, dan observasi, perumusan strategi ini menjadi dasar utama dalam implementasi layanan haji ramah lansia yang lebih baik.

Perumusan strategi ini meliputi tentang yang diimplementasikan oleh PPIH dalam memberikan layanan pada jemaah haji lansia. Dalam rangka tema haji yaitu haji ramah lansia, dimana lansia harus merasa nyaman dan aman.

Berdasarkan perumusan strategi yang telah disusun oleh PPIH dapat diketahui bahwa sudah dilaksanakan sesuai dengan teori strategi yang melakukan tahapan perumusan misi yang dibuat oleh PPIH Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin adalah sebagai berikut:

- 1) Membuat calon jemaah haji lansia merasa aman, nyaman dengan menciptakan lingkungan yang baik dan memberikan akomodasi yang nyaman bagi lansia.
- 2) Menyediakan fasilitas dan pelayanan yang cepat tanggap juga menjaga kesehatan serta keselamatan lansia.
- 3) Mengembangkan program-program yang mendukung kesehatan dan keselamatan jemaah lansia.⁴³

Berdasarkan hasil analisis terhadap proses identifikasi masalah dan tujuan dalam perumusan strategi *Haji Ramah Lansia* oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, dapat disimpulkan bahwa strategi yang diterapkan telah disusun melalui pendekatan yang sistematis, partisipatif, dan berbasis kebutuhan nyata jemaah. Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa sebelum adanya program *Haji Ramah Lansia*, fasilitas dan layanan haji masih bersifat umum serta belum secara optimal menyesuaikan kondisi fisik dan psikologis jemaah lanjut usia. Oleh karena itu, PPIH melakukan identifikasi menyeluruh terhadap berbagai masalah yang potensial muncul, seperti keterbatasan mobilitas, antrean panjang, risiko kesehatan, serta kebutuhan fasilitas yang mendukung kenyamanan lansia.

⁴³Wawancarabersamasubkoordinator dan subbagianadministrasi dan keuangan Muhammad Subhan dan UlfiaNurhasanahKomariah, 11 November 2024, pukul 12.03

Hasil identifikasi tersebut menjadi dasar dalam perumusan tujuan strategis, yaitu menciptakan lingkungan ibadah yang aman, nyaman, dan bermartabat bagi jemaah lansia. Implementasi strategi diwujudkan melalui pembangunan sarana dan prasarana ramah lansia seperti pemasangan *railing*, penggantian kloset jongkok menjadi kloset duduk, serta penyediaan jalur prioritas di berbagai titik layanan embarkasi. Selain itu, PPIH juga menyiapkan sistem pelayanan cepat tanggap yang berorientasi pada keselamatan dan kesehatan jemaah, serta mengembangkan program pendukung bagi lansia agar tetap bugar dan siap menjalankan seluruh rangkaian ibadah.

Dengan demikian, strategi yang dirancang oleh PPIH sejalan dengan teori manajemen strategis yang menekankan pentingnya proses perumusan misi, analisis situasi, dan penetapan tujuan yang relevan dengan kebutuhan sasaran. Langkah-langkah ini tidak hanya mencerminkan keseriusan pemerintah dalam mengimplementasikan tema *Haji Ramah Lansia*, tetapi juga menunjukkan adanya inovasi pelayanan publik yang berorientasi pada nilai kemanusiaan, inklusivitas, dan kualitas ibadah jemaah haji secara menyeluruh.

b. Pelaksanaan

Pelaksanaan ini adalah proses dimana semua perencanaan akan masuk kedalam tindakan nyata. Seperti yang sudah direncanakan oleh PPIH terkait tagline “Haji ramah lansia” maka ada tentu mereka akan melakukan perubahan yang mendalam pada pelayanan, salah satunya adalah menambahkan fasilitas untuk lansia. Perubahan yang dilakukan tentu untuk mendapatkan dampak yang baik srama haji embarkasi Banjarmasin,

jadiinilahbeberapapelaksanaandariparayang sudahdirencanakan oleh PPIH, sebagaimana berikut:

1) Pelayanan Khusus dan Prioritas untuk Lansia

Sesuai dengan tagline yaitu haji ramah lansia pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 2023 sampai dengan 2024, tagline ini diangkat karena salah satu faktor bahwa jemaah yang tergolong lansia memang terbilang banyak. Untuk menerapkan tagline tersebut maka PPIH Embarkasi Banjarmasin memberikan perhatian khusus kepada jemaah lansia, jemaah dengan risiko tinggi dan penyandang disabilitas, seperti layanan pengantaran langsung ke kamar penginapan untuk beristiharat setelah pemasangan gelang di aula mekkah. Jemaah lansia diantar menggunakan transportasi khusus yang disediakan dari asrama haji Embarkasi Banjarmasin, para lansia menerima layanan tanpa harus mengikuti acara seremonial yang panjang dan melelahkan. Hal ini guna agar lansia tidak terlalu lelah dan bisa menjaga stamina sebelum berangkat ke tanah suci.

Pelayanan khusus lansia dengan harapan dapat memuaskan jemaah lansia pada pelayanan yang diberikan sepenuh hati, hal ini sudah pasti dipresiasi dan disambut hangat oleh para jemaah lansia karena akan merasa sangat terbantu. Prioritas khusus jemaah lansia juga meliputi semua kegiatan, apapun itu lansia akan tetap didahulukan. Semisal saat ini menggunakan lift makalansia akan didahulukan untuk menaiki lift dan para petugas akan memberikan arahan pada jemaah lain (yang bukan lansia) bahwa sesuai apa yang di terapkan bahwa lansia akan mendapatkan perhatian khusus dan layanan prioritas atau ditamakan.

2) Perhatian Maksimal kepada jemaah lansia

Kepala kanwil kemenag Kalimantan Selatan Muhammad Tamrin, menekankan pentingnya petugas untuk melayani jemaah lansia seolah-olah melayani orang tua mereka sendiri. Seperti visi yang dimiliki asrama haji embarkasi banjarmasin yaitu mewujudkan pengelolaan asrama haji yang handal untuk melayani jemaah haji dan masyarakat. Maka dari itu petugas haji diingatkan untuk memberikan perhatian penuh kepada jemaah lansia agar dapat melaksanakan ibadah dengan baik dan benar. Hal ini juga dapat membantu lansia merasakan ketidakkhawatiran karena telah diberi perhatian maksimal. Perhatian yang diberikan kepada jemaah lansia seperti mengantarkan makanan ke kamarnya, menyiapkan makanan, menemaninya yang ingin ke kamar mandi dan bantuan-bantuan yang memang dibutuhkan lansia.

3) Pelayanan Kesehatan Dan Konsumsi

Terdapat tenaga kesehatan yang mendampingi di ruang tunggu khusus lansia, terdapat dokter dan perawat untuk menangani kebutuhan medis para jemaah lansia selama perjalanan ke tanah suci. Tenaga kesehatan yang ada di ruang lansia bertugas untuk memantau kesehatan jemaah lansia sebelum keberangkatan, juga menanyakan kondisi lansia secara berkala. Selain itu, menu makanan khusus disediakan untuk jemaah lansia, dengan sajian yang sesuai dengan kebutuhan kesehatan mereka. Jika ada lansia yang memiliki keterbatasan seperti sulit atau tak mampu mengunyah makanan maka asrama haji siaga dalam

menyiapkan makanan yang mudah dimakan oleh lansia seperti adanya bubur untuk lansia.

4) Fasilitas

Adapun fasilitas yang mendukung kenyamanan dan keamanan jemaah lansia, yang disediakan oleh asrama haji embarkasi banjarmasin. Fasilitas ini tentunya dipikirkan secara matang karena menyangkut pada kepuasan sekaligus keselamatan dan kenyamanan jemaah lansia. Untuk mewujudkan komitmen tersebut maka beragam fasilitas telah disediakan sebaik mungkin, seperti adanya ruang tunggu khusus lansia yang nyaman, aksesibilitas yang juga ramah lansia seperti adanya jalur landai, lift yang memadai, toilet dan kamar mandi yang dilengkapi dengan handsrail atau pegangan tangan untuk mengurangi resiko terjatuh. Adapun penyediaan kursi roda untuk jemaah lansia, hal ini bentuk dari siap siaga jika ada jemaah yang tidak memiliki kursi roda atau tidak membawa pribadi. Selain itu juga ada beberapa fasilitas lain seperti, musholla,tempat parkir yang luas, aula dan poliklinik. Fasilitas tersebut tentunya tidak hanya untuk jemaah lansia tapi untuk seluruh jemaah, namun lansia akan tetap jadi prioritas utama dalam penanganan terutama penanganan medis.

Adapun beberapa fasilitas lainnya yang disediakan oleh asrama haji embarkasi Banjarmasin, sebagai berikut:

- a) Memasang railing atau pagar stainless ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang baik dan memberikan akomodasi yang nyaman. Ini adalah salah satu alat bantu yang mendukung mobilitas, terutama dalam

konteks ibadah haji dan kegiatan yang dilakukan jemaah haji lansia. Railing ini baru saja dipasang di beberapa titik seperti di asrama Muzdalifah dan Aula Jeddah. Hal ini bertujuan untuk mempermudah lansia yang tidak ingin memakai kursi roda dan ingin berjalan agar bisa berpegangan dengan mudah. Penyediaan railing sangat penting bagi jemaah lansia, karena ini memiliki kegunaan penting yang mana itu mendukung keselamatan dan kenyamanan jemaah haji lansia. Dengan adanya railing ini, diharapkan jemaah lansia dapat merasa lebih mandiri dan tidak terlalu bergantung pada bantuan orang lain untuk bergerak, sehingga mereka bisa beraktivitas dengan lebih leluasa dan nyaman. Selain itu, pemasangan railing ini juga menunjukkan perhatian dan komitmen pihak penyelenggara haji terhadap kebutuhan khusus lansia. Railing yang dipasang di titik-titik strategis seperti di asrama Muzdalifah dan Aula Jeddah ini, diharapkan dapat memberikan dukungan lebih bagi lansia yang mungkin mengalami kesulitan dalam bergerak, baik akibat usia lanjut maupun kondisi fisik tertentu. Hal ini mencerminkan upaya untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah lansia, yang penting untuk memastikan semua jemaah, khususnya lansia, dapat menjalani ibadah haji dengan aman dan nyaman tanpa ada hambatan yang berarti.

- b) Jalur prioritas memiliki beberapa kegunaan yang sangat penting untuk meningkatkan pengalaman dan kenyamanan jemaah haji lansia. Hal ini juga mempercepat proses pemberangkatan karena jemaah haji lansia dapat menghindari antrean panjang, yang sering kali menjadi tantangan bagi

mereka. Jalur ini memberikan peningkatan kenyamanan bagi jemaah haji lanjut usia karena membuat mereka merasa lebih dihargai dan disayangi. Dengan jalur prioritas yang dirancang khusus, lansia dapat bergerak lebih cepat dan aman tanpa harus terjebak dalam keramaian, yang tentu saja mengurangi tingkat stres dan kelelahan. Hal ini berkontribusi pada pengalaman ibadah yang lebih positif, di mana mereka dapat fokus pada aspek spiritual tanpa terganggu oleh keramaian atau penundaan. Dengan demikian, jalur prioritas ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan fisik, tetapi juga mendukung kesejahteraan emosional lansia, memberikan mereka rasa dihormati dan diutamakan selama perjalanan ibadah haji.

- c) Mengganti kloset duduk, ada 36 total keseluruhan kamar mandi yang klosetnya di ganti dengan kloset duduk guna mempermudah lansia dan memberikan kenyamanan dan rasa aman. Kloset duduk ini juga berfungsi untuk meningkatkan aksesibilitas karena lebih mudah diakses oleh lansia, memungkinkan mereka duduk tanpa harus membungkuk, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya nyeri atau cedera pada punggung, lutut, atau sendi. Selain itu, WC duduk ini juga lebih mudah dibersihkan dibandingkan toilet jongkok, yang membantu menjaga kebersihan dan merawat fasilitas. Kebersihan yang terjaga akan menciptakan suasana yang lebih nyaman dan aman bagi lansia, serta meningkatkan pengalaman ibadah mereka tanpa harus khawatir tentang kenyamanan atau keselamatan saat menggunakan fasilitas toilet. Dengan fasilitas yang ramah lansia

seperti ini, diharapkan lansia dapat menjalani ibadah haji dengan lebih tenang dan tanpa hambatan.

- d) Membuat ruang prioritas, ini memainkan peran penting bagi jemaah haji lansia, karena di sinilah para lansia merasa nyaman dan menghindari kebisingan. Mengingat lansia yang kebanyakan tidak bisa berbicara lantang layaknya anak-anak muda, maka ruangan prioritas ini menjadi salah satu bagian terpenting. Ruangan ini juga bersifat one stop service, yang mana dapat menyelesaikan semua urusan administrasi seperti, pengecekan Kesehatan, pengecekan dokumen, pengecekan obat, pembagian paspor dan uang tanpa harus berpindah tempat. Di ruangan ini juga terdapat petugas khusus untuk melayani lansia, yang membantu dalam segala kebutuhan lansia. Dari adanya penambahan seperti jalur prioritas, ruang prioritas dan semua yang khusus untuk lansia, memang efektif untuk kenyamanan lansia. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Subhan subkoordinator menyatakan bahwa pelayanan prioritas ini tidak akan berubah ditahun yang akan datang namun akan dikembangkan sekalipun haji ramah lansia bukan lagi menjadi tema haji ditahun itu.⁴⁴
- e) Penyediaan petugas kesehatan diruang tunggu prioritas, hal ini guna melakukan pengecekan ulang pada lansia pada saat ingin berangkat, hal ini sangat efektif karena bertujuan untuk kontrol jemaah lansia jika ada yang kurang sehat dan menyediakan sekaligus melakukan cek up obat-obatan yang dibawa oleh jemaah lansia.

⁴⁴Wawanacarabersamasubkoordinator Muhammad subhan, 11 november 2024, pukul 13.06

f) Meminjam mobil golf, adanya mobil khusus lansia yang digunakan untuk transportasi ringan, antara kamar menginap dan aula asrama haji. Hal ini akan membuat jemaah lansia tidak perlu berjalan kaki yang mana dapat merengangkan otot dan meningkatkan resiko cedera. Mobil golf atau kendaraan khusus sering disediakan untuk mengantar jemaah lansia, namun di asrama haji embarkasi Banjarmasin belum ada tersedia mobil golf tersebut sehingga memakai mobil APV, namun di tahun 2024 asrama haji embarkasi Banjarmasin mendapatkan bantuan berupa mobil golf dari Kebun Raya Banua. Semua ini bertujuan untuk memastikan bahwa ibadah haji dapat dilaksanakan dengan lancar dan nyaman bagi semua jemaah, terlebih bagi lansia yang membutuhkan dukungan spesifik.

Dari adanya penambahan seperti jalur prioritas, ruang prioritas dan semua yang khusus untuk lansia, memang efektif untuk kenyamanan lansia. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Subhan subkoordinator menyatakan bahwa pelayanan prioritas ini tidak akan berubah ditahun yang akan datang namun akan dikembangkan sekalipun haji ramah lansia bukan lagi menjadi tema haji ditahun itu.

Berdasarkan hasil analisis terhadap pelaksanaan program *Haji Ramah Lansia* di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, dapat disimpulkan bahwa tahap pelaksanaan ini merupakan wujud konkret dari seluruh perencanaan yang telah dirancang oleh PPIH. Implementasi program ini mencerminkan komitmen kuat untuk menghadirkan pelayanan yang lebih inklusif, humanis, dan berorientasi pada kebutuhan jemaah lanjut usia. PPIH tidak hanya berfokus pada pemenuhan

aspek administratif, tetapi juga menitikberatkan pada peningkatan kualitas pelayanan melalui pendekatan empati, kenyamanan, dan keselamatan jemaah. Hal ini terlihat dari penerapan berbagai kebijakan seperti layanan khusus dan prioritas bagi jemaah lansia, peningkatan perhatian personal dari petugas, serta pengadaan fasilitas dan infrastruktur yang ramah lansia.

Pelayanan khusus yang diberikan kepada jemaah lansia, seperti pengantaran langsung ke kamar penginapan, penggunaan transportasi khusus, hingga pengurangan aktivitas seremonial yang melelahkan, menunjukkan adanya pemahaman mendalam terhadap kondisi fisik dan psikologis lansia. Kebijakan ini tidak hanya membantu menjaga stamina jemaah, tetapi juga memberikan rasa dihormati dan diperhatikan. Selain itu, arahan yang diberikan kepada jemaah lain untuk mendahulukan lansia dalam berbagai aktivitas menjadi bukti nyata penerapan nilai-nilai kepedulian sosial dan penghormatan antarjemaah.

Dari aspek pelayanan personal, para petugas haji dibimbing untuk memperlakukan lansia layaknya orang tua sendiri, sejalan dengan visi Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang berorientasi pada pelayanan prima dan berakhhlak. Bentuk perhatian maksimal ini diwujudkan melalui bantuan langsung seperti mengantarkan makanan, membantu makan, menemani ke kamar mandi, hingga memberikan dukungan emosional agar jemaah lansia merasa tenang dan tidak khawatir. Pelayanan semacam ini mencerminkan penerapan nilai *servant leadership* yang menempatkan kepedulian dan pelayanan tulus sebagai landasan etika kerja petugas haji.

Dari segi kesehatan dan konsumsi, pelaksanaan program juga menunjukkan kesiapan tinggi dengan tersedianya tenaga medis yang siaga di ruang tunggu prioritas. Dokter dan perawat tidak hanya bertugas menangani keluhan kesehatan, tetapi juga melakukan pemeriksaan berkala, pemantauan kondisi fisik, serta memastikan kelayakan medis sebelum keberangkatan. Penyediaan menu khusus bagi lansia yang disesuaikan dengan kebutuhan gizi dan kemampuan mengunyah menjadi bagian penting dalam menjaga keseimbangan kesehatan mereka.

Dalam aspek fasilitas, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin melakukan inovasi signifikan dengan membangun sarana yang ramah lansia, seperti ruang tunggu khusus, jalur landai, toilet dengan *handsrail*, serta penyediaan kursi roda dan ruang prioritas yang dilengkapi layanan administrasi terpadu (*one stop service*). Pemasangan *railing* di titik strategis seperti Asrama Muzdalifah dan Aula Jeddah merupakan langkah progresif untuk mendukung mobilitas lansia agar lebih mandiri. Selain itu, adanya jalur prioritas membantu mengurangi antrean panjang, menekan tingkat kelelahan, dan meningkatkan kesejahteraan emosional para lansia. Pergantian kloset jongkok menjadi kloset duduk di 36 kamar mandi juga memperlihatkan perhatian mendalam terhadap kenyamanan, kebersihan, dan keselamatan jemaah.

Upaya lainnya seperti penyediaan mobil *golf* atau kendaraan APV sebagai transportasi ringan antararea asrama turut memperkuat sistem pelayanan ramah lansia. Seluruh langkah ini menunjukkan bahwa pelaksanaan *Haji Ramah Lansia* di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin bukan hanya bersifat seremonial, tetapi

merupakan implementasi nyata dari strategi pelayanan berbasis kebutuhan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Muhammad Subhan selaku Subkoordinator Seksi Pelayanan, diketahui bahwa pelayanan prioritas ini akan terus dipertahankan dan dikembangkan pada tahun-tahun berikutnya, meskipun tema “Haji Ramah Lansia” tidak lagi menjadi tema utama nasional.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program *Haji Ramah Lansia* telah berjalan efektif dan berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan jemaah, khususnya bagi kelompok lansia. PPIH berhasil menerjemahkan konsep *ramah lansia* ke dalam tindakan nyata melalui pelayanan yang terintegrasi antara aspek fisik, medis, sosial, dan spiritual. Hal ini membuktikan bahwa inovasi pelayanan haji di Indonesia telah bergerak ke arah yang lebih adaptif, berkeadilan, dan berorientasi pada kemanusiaan, sesuai dengan nilai-nilai Islam dan prinsip pelayanan publik modern.

c. Evaluasi

Evaluasi adalah tahapan terakhir setelah perumusan dan implementasi strategi, evaluasi ini adalah cara utama untuk mengetahui kekurangan pada penerapan strategi yang sudah disusun dan rancangan strategi untuk tahun yang akan datang agar pelayanan yang diberikan pada jamaah lansia selalu meningkat. Hal ini dilakukan dengan adanya rapat evaluasi terkait hal yang belum terlaksana atau belum maksimal yang menyangkut pada layanan maupun fasilitas untuk jamaah lansia.

Tidak banyak evaluasi yang dipaparkan karena embarkasi banjarmasin dalam memberikan layanan haji ramah lansia sangat di dukung penuh dari beberapa pihak dan menjalin kerja sama antar bagian dengan sangat baik. Namun adapun sedikit evaluasi bagi asrama haji embarkasi Banjarmasin untuk lebih mengembangkan lagi layanan seperti adanya layanan aplikasi mobile untuk jemaah ataupun fasilitas yang mungkin belum tersedia. Dalam pemberian pelayanan yang nyaman, aman dan berkualitas, tentu PPIH embarkasi Banjarmasin akan membuat perubahan yang lebih baik lagi untuk jemaah haji lansia di tahun berikutnya.

Adapun misi yang belum terlaksana ialah memiliki transportasi mobil golf yang mana ini sebenarnya menyangkut dengan kenyamanan jemaah lansia apalagi kebanyakan lansia yang menggunakan kursi roda, sehingga jika dengan adanya mobil tersebut maka akan mempermudah dan mempercepat angkutan lansia menuju gedung atau asrama. Adapun juga layanan seperti adanya jalur prioritas, ruang khusus, dan beberapa lainnya yang sudah dicantumkan di atas akan berguna pada jemaah haji lansia di tahun-tahun yang akan datang. Adapun pernyataan dari sub koordinator seksi pelayanan bapak H. Muhammad Subhan, M.H jika persenan lansia ditahun berikutnya masih banyak maka pelayanan prioritas ini tidak akan berubah tetapi akan terus ditingkatkan, seperti salah satunya mempunyai mobil golf yang guna mempermudah sekaligus mempercepat pelayanan untuk lansia, sekalipun haji ramah lansia ini sudah buka tema haji ditahun itu.

Berdasarkan hasil analisis terhadap tahap evaluasi pelaksanaan strategi *Haji Ramah Lansia* di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, dapat disimpulkan

bahwa proses evaluasi ini menjadi bagian penting dalam siklus manajemen strategis karena berfungsi untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan relevansi kebijakan yang telah dijalankan. Evaluasi dilakukan oleh PPIH Embarkasi Banjarmasin melalui rapat koordinasi dan diskusi lintas bagian guna mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik serta hal-hal yang masih memerlukan penyempurnaan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa secara umum implementasi strategi *Haji Ramah Lansia* telah terlaksana secara optimal berkat dukungan penuh dari berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah, instansi kesehatan, dan lembaga mitra penyelenggara haji. Kolaborasi yang terjalin dengan baik ini berkontribusi signifikan terhadap keberhasilan program dan kepuasan jemaah lansia selama proses ibadah haji berlangsung.

Meskipun demikian, hasil evaluasi juga menemukan beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat terus berkembang sesuai kebutuhan jemaah. Salah satu catatan penting adalah perlunya pengembangan fasilitas transportasi internal seperti mobil *golf* yang dapat digunakan untuk mempermudah mobilitas jemaah lansia, khususnya bagi mereka yang menggunakan kursi roda atau memiliki keterbatasan fisik. Ketersediaan kendaraan semacam ini diharapkan dapat mempercepat proses perpindahan jemaah dari satu gedung ke gedung lainnya dan meminimalisasi kelelahan. Selain itu, usulan pengembangan layanan digital berbasis aplikasi *mobile* juga muncul sebagai bagian dari inovasi pelayanan modern. Aplikasi tersebut diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan komunikasi antara jemaah dan petugas, sehingga jemaah

lansia atau pendamping mereka dapat memperoleh informasi dengan cepat, terutama mengenai jadwal kegiatan, layanan kesehatan, serta kebutuhan logistik.

Dari hasil wawancara dengan Subkoordinator Seksi Pelayanan, Bapak H. Muhammad Subhan, M.H., diketahui bahwa evaluasi dilakukan tidak hanya untuk menilai capaian jangka pendek, tetapi juga untuk merancang langkah-langkah strategis di masa depan. Beliau menegaskan bahwa jika persentase jemaah lansia di tahun-tahun berikutnya masih tinggi, maka pelayanan prioritas bagi lansia akan tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan, meskipun tema *Haji Ramah Lansia* tidak lagi menjadi fokus utama nasional. Hal ini menunjukkan adanya konsistensi dan keberlanjutan kebijakan yang berorientasi pada kepentingan jemaah lansia, sehingga nilai-nilai kemanusiaan dan kepedulian tetap menjadi fondasi utama dalam pelayanan haji di Embarkasi Banjarmasin.

Dengan demikian, tahap evaluasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur keberhasilan, tetapi juga sebagai sarana refleksi dan inovasi. PPIH mampu menjadikan evaluasi sebagai momentum perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak berhenti pada pencapaian formal, melainkan terus berkembang sesuai dinamika kebutuhan jamaah. Evaluasi terhadap pelaksanaan *Haji Ramah Lansia* di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin membuktikan bahwa keberhasilan sebuah strategi tidak hanya ditentukan oleh perencanaannya, tetapi juga oleh kesediaan lembaga untuk belajar, beradaptasi, dan berinovasi demi terwujudnya pelayanan haji yang semakin humanis, profesional, dan berkeadilan bagi seluruh jemaah, khususnya kelompok lansia.

2. Hasil Dari Langkah-Langkah Strategi Yang Diimplementasikan PPIH Embarkasi Banjarmasin Dalam Memberikan Layanan Haji Ramah Lansia.

Setelah menjalankan berbagai tahapan strategi, yaitu perumusan, implementasi, dan evaluasi, berdasarkan hasil wawancara bersama ibu Ulfia dan bapak Subhan, bahwa PPIH Embarkasi Banjarmasin berhasil menciptakan layanan haji yang ramah lansia dengan hasil yang sangat memuaskan. Kepuasan itu disurvei langsung pada saat pelayanan berlangsung dengan cara mengambil video testimoni dengan jemaah tentang pelayanan yang diterapkan oleh asrama haji embarkasi Banjarmasin. Pelayanan yang terintegrasi ini memastikan bahwa kebutuhan fisik, emosional, dan spiritual jemaah lansia terpenuhi secara optimal. Hal itu karena pada tahap formulasi atau tahap perumusan sudah disusun atau dirancang secara matang sehingga pada implementasinya semua rancangan itu akan dilakukan sesuai dengan rencana yang ada.

Strategi implementasi mencakup penyediaan fasilitas yang aman dan nyaman, seperti kamar tidur yang dirancang khusus untuk lansia, kursi roda untuk mendukung mobilitas, dan pendampingan intensif selama seluruh rangkaian proses haji. Selain itu, tenaga pendukung diberikan pelatihan khusus agar memahami kebutuhan unik lansia, seperti cara memberikan bantuan dengan empati dan perhatian terhadap kondisi fisik maupun emosional mereka.

Sebagai bagian dari strategi implementasi, PPIH Embarkasi Banjarmasin juga menyediakan layanan berbasis teknologi untuk mempermudah akses

informasi dan komunikasi bagi jemaah lansia. Misalnya, penggunaan aplikasi khusus atau alat bantu digital berupa walki-talkie yang digunakan untuk mempercepat sampainya informasi.. Selain itu, sistem komunikasi antar tim yang terintegrasi memastikan bahwa tenaga pendukung dapat merespons kebutuhan jemaah secara real-time, meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan selama proses haji berlangsung. Inovasi ini tidak hanya membantu meningkatkan kenyamanan lansia, tetapi juga mengurangi potensi kesalahan dan keterlambatan dalam memberikan layanan.

Selanjutnya Evaluasi berkelanjutan yang dilakukan oleh PPIH memastikan bahwa setiap kekurangan pada pelayanan sebelumnya dapat segera diperbaiki. Evaluasi ini juga menjadi dasar untuk pengembangan inovasi baru, sehingga pengalaman haji bagi lansia semakin baik dari waktu ke waktu. Komitmen ini berbuah hasil nyata, di mana layanan PPIH tidak hanya diakui oleh jemaah tetapi juga mendapatkan apresiasi secara nasional.

Pada tahun 2023, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dinobatkan sebagai layanan asrama haji terbaik nomor satu di Indonesia. Keberhasilan ini berlanjut pada tahun 2024, dengan PPIH meraih predikat terbaik nomor dua secara nasional. Pengakuan ini tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga memperkuat citra PPIH Embarkasi Banjarmasin sebagai penyelenggara layanan haji yang profesional, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan jemaah, khususnya lansia.

Prestasi ini menunjukkan bahwa strategi yang dijalankan telah melampaui sekadar memenuhi kebutuhan lansia. Dengan pendekatan yang inklusif dan berbasis pada perbaikan berkelanjutan, PPIH berhasil menciptakan standar baru dalam layanan haji. Strategi ini diharapkan dapat menjadi inspirasi bagi embarkasi lain dalam memberikan layanan haji yang lebih ramah, humanis, dan adaptif terhadap kebutuhan seluruh jemaah, terutama lansia.

Pelaksanaan strategi pelayanan Haji Ramah Lansia di PPIH Embarkasi Banjarmasin menunjukkan hasil yang sangat positif dan terukur. Melalui tiga tahapan strategis—**perumusan, implementasi, dan evaluasi**—PPIH berhasil menciptakan sistem pelayanan yang tidak hanya efektif secara manajerial, tetapi juga humanis dan berorientasi pada kesejahteraan jemaah lansia. Tahap perumusan dilakukan dengan perencanaan yang matang dan komprehensif, meliputi aspek akomodasi, konsumsi, kesehatan, transportasi, serta penyediaan fasilitas prioritas yang disesuaikan dengan kebutuhan fisik dan psikologis lansia.

Pada tahap implementasi, seluruh rancangan strategi diwujudkan melalui penyediaan fasilitas yang aman dan ramah lansia, pelatihan tenaga pendukung yang berempati, serta pemanfaatan teknologi komunikasi yang mempercepat koordinasi dan pelayanan. Inovasi layanan berbasis digital menjadi langkah awal menuju sistem pelayanan modern yang responsif terhadap kebutuhan jemaah. Sementara itu, tahap evaluasi berkelanjutan dilakukan secara terbuka dan kolaboratif untuk memastikan setiap kekurangan dapat diperbaiki dan disempurnakan pada periode haji berikutnya.

Secara empiris, keberhasilan strategi ini terlihat dari **tingginya tingkat kepuasan jemaah lansia**, yang dibuktikan melalui hasil survei dan testimoni langsung di lapangan. Pengakuan nasional berupa penghargaan **Asrama Haji Terbaik Pertama Tahun 2023** dan **Terbaik Kedua Tahun 2024** semakin memperkuat posisi Embarkasi Banjarmasin sebagai model pelayanan haji yang profesional, inovatif, dan berkelanjutan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan Haji Ramah Lansia yang diterapkan oleh PPIH Embarkasi Banjarmasin telah berhasil mewujudkan pelayanan yang **aman, nyaman, efisien, dan berkeadilan**. Pendekatan berbasis kemanusiaan dan evaluasi berkelanjutan ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat nilai-nilai spiritual dan sosial dalam penyelenggaraan ibadah haji. Keberhasilan ini diharapkan menjadi inspirasi sekaligus standar nasional dalam pengembangan pelayanan haji yang lebih inklusif bagi seluruh jemaah, terutama bagi kalangan lansia.