

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

Sejarah berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas erat kaitannya dengan lahirnya Kabupaten Kapuas sebagai daerah administratif pada tanggal 21 Maret 1951. Pada masa itu, pelayanan di bidang keagamaan sudah menjadi bagian dari tugas pemerintahan, meskipun masih bersifat sederhana dan belum memiliki struktur kelembagaan yang khusus di tingkat daerah. Kebutuhan masyarakat Kapuas yang sangat beragam, terutama dalam hal pelayanan ibadah, pendidikan agama, serta bimbingan keagamaan, mendorong pemerintah untuk menghadirkan lembaga resmi yang dapat mengoordinasikan seluruh urusan keagamaan.

Seiring perjalanan waktu, perkembangan administrasi pemerintahan di Kabupaten Kapuas semakin maju, ditandai dengan adanya pemekaran wilayah, pertumbuhan jumlah penduduk, serta semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat. Hal ini menuntut hadirnya lembaga yang lebih terorganisir di bidang agama. Dari sinilah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas mulai dibentuk sebagai perpanjangan tangan Kementerian Agama Republik Indonesia di tingkat daerah. Kantor ini bertugas untuk melayani masyarakat dalam berbagai aspek, mulai dari pendidikan agama Islam, urusan pernikahan melalui Kantor Urusan Agama (KUA), penyuluhan dan bimbingan masyarakat Islam, hingga pelayanan administrasi keagamaan lainnya.

Meskipun tidak ditemukan catatan resmi mengenai tanggal pendirian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas secara spesifik, kehadirannya telah memberikan peran yang sangat penting dalam perjalanan pembangunan daerah. Kemenag Kapuas bukan hanya menjalankan fungsi birokrasi, tetapi juga berperan sebagai mitra strategis masyarakat dalam meningkatkan kualitas kehidupan beragama. Dari masa ke masa, kantor ini terus berkembang seiring dengan dinamika masyarakat, baik dalam penguatan pendidikan keagamaan, pengelolaan zakat dan wakaf, pembinaan kehidupan beragama yang rukun, hingga pelayanan haji dan umrah bagi masyarakat Kapuas.

Dengan demikian, berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dapat dipandang sebagai bagian dari proses panjang pembangunan bangsa, khususnya dalam menjaga nilai-nilai keagamaan di tengah masyarakat. Hingga kini, kantor ini tetap menjadi pilar utama dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian Agama di tingkat daerah, sekaligus menjadi bukti nyata komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik di bidang keagamaan bagi masyarakat Kapuas.

2. Data Kepengurusan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas Berdasarkan PMA Nomor 19 Tahun 2019

Tabel 4.1 Data Kepengurusan Kemenag Kapuas

Jabatan Hierarki	Jabatan Spesifik	Nama Pejabat	NIP
Pimpinan Utama	Kepala	H. Hamdhan, S.Ag., MA	19721016 199802 1 001
Unsur Administrasi	Kepala Sub Bagian Tata Usaha (Kasubbag TU)	M. Poteran Sosilo S.H., MA	19790428 200504 1 014
Unsur Teknis	Kasi Pendidikan Madrasah	H. Arbansyah, S.Ag., M.Pd.	19670410 200003 1 008
Unsur Teknis	Kasi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren	H. Hapip, S.Pd.I.	19720407 200312 1 002
Unsur Teknis	Kasi Pendidikan Agama Islam	H. Sajarwan, M.Pd.	19660921 99703 1 003
Unsur Teknis	Kasi Penyelenggara Syariah	H. Sutrisno, S.H.	19660520 199302 1 003
Unsur Teknis	Kasi Bimas Islam	H. Hasbullah, S.Ag., M.Pd.I.	19701105 200312 1 005
Unsur Layanan	Penyelenggara Zakat dan Wakaf	H. Miftahul Aqil S.Sos.I., MA	19770815 200604 1 004
Unsur Layanan	Penyelenggara Kristen	Herwanda, S.Th., M.Pd.	19780310 200212 1 002
Unsur Layanan	Penyelenggara Hindu	Sugianto, SE	19740102 200604 1 008

Sumber: Data arsip Kemenag Kabupaten Kapuas

3. Uraian Tugas Kepengurusan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

a. Ketua

- 1) Memimpin dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas Kementerian Agama di wilayah kabupaten atau kota yaitu mengatur seluruh

kegiatan bidang keagamaan, pendidikan agama, dan layanan masyarakat.

- 2) Mengawasi dan membina unit kerja di bawahnya termasuk Kantor Urusan Agama (KUA) di kecamatan, madrasah negeri, serta penyuluh agama.
- 3) Mengelola pelayanan keagamaan masyarakat layanan pernikahan, zakat, wakaf, bimbingan ibadah haji/umrah, dan kerukunan umat beragama.
- 4) Mengembangkan pendidikan agama dan keagamaan membina madrasah, pondok pesantren, dan lembaga pendidikan Islam lainnya.
- 5) Menjalin koordinasi dengan pemerintah daerah dan tokoh agama untuk mendukung terciptanya kehidupan masyarakat yang rukun dan harmonis.
- 6) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas menyampaikan laporan kegiatan bidang keagamaan kepada Kementerian Agama tingkat provinsi maupun pusat.

b. Kasub Bagian TU

- 1) Mengelola administrasi dan perkantoran mengatur tata persuratan, kearsipan, dokumentasi, dan sistem informasi perkantoran.
- 2) Membina kepegawaian, mengurus data kepegawaian, kenaikan pangkat, mutasi, disiplin pegawai, serta pembinaan SDM di lingkungan Kemenag kabupaten atau kota.

- 3) Mengelola keuangan dan perencanaan, menyusun anggaran, melaksanakan penatausahaan keuangan, serta mengendalikan penggunaan anggaran sesuai aturan.
- 4) Mengurus barang milik negara (BMN) dan aset mengelola inventaris kantor, sarana prasarana, serta pemeliharaannya.
- 5) Menyediakan dukungan umum bagi pimpinan memberikan pelayanan administrasi, menyusun laporan, serta membantu tugas Kepala Kantor Kemenag.
- 6) Mengawasi pelaksanaan tugas staf tata usaha, membimbing staf agar bekerja sesuai prosedur dan target yang telah ditetapkan.

c. Kasi Pendidikan Madrasah

- 1) Mengelola penyelenggaraan pendidikan madrasah. Mengatur, membina, dan mengawasi penyelenggaraan pendidikan di madrasah negeri maupun swasta (RA, MI, MTs, MA, dan MAK).
- 2) Meningkatkan mutu pendidikan. Melaksanakan program peningkatan kualitas tenaga pendidik, tenaga kependidikan, serta kurikulum madrasah.
- 3) Mengurus administrasi dan data pendidikan madrasah. Menyusun data statistik, laporan, dan informasi terkait jumlah madrasah, peserta didik, guru, serta sarana prasarana.
- 4) Membina lembaga pendidikan madrasah. Memberikan pembinaan, bimbingan teknis, serta supervisi kepada madrasah agar sesuai dengan kebijakan Kementerian Agama.

- 5) Mengelola bantuan pendidikan. Mengatur penyaluran bantuan operasional sekolah (BOS), beasiswa, dan bantuan sarana prasarana madrasah.
- 6) Mendorong inovasi dan pengembangan madrasah. Mengupayakan peningkatan kualitas madrasah agar mampu bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya.
- 7) Menjalin koordinasi dengan *stakeholder*. Bekerja sama dengan pemerintah daerah, yayasan, komite madrasah, serta masyarakat untuk mendukung kemajuan pendidikan madrasah.

d. Kasi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

- 1) Membina dan mengawasi pendidikan diniyah formal maupun nonformal (TPQ, Madrasah Diniyah Takmiliah, dan sejenisnya).
- 2) Melakukan pendataan, pembinaan, serta pemberdayaan pondok pesantren di wilayah kabupaten atau kota.
- 3) Membantu penerapan kurikulum diniyah dan pesantren agar sesuai dengan standar pendidikan Kementerian Agama.
- 4) Menyalurkan bantuan pemerintah untuk pondok pesantren dan pendidikan diniyah, baik berupa BOS, beasiswa, maupun bantuan sarana prasarana.
- 5) Memantau serta mengevaluasi penyelenggaraan pendidikan diniyah dan pesantren agar berjalan sesuai aturan.

- 6) Membina santri, ustadz atau kyai, serta mendorong pesantren agar berperan dalam pembangunan masyarakat, ekonomi umat, dan dakwah Islam.
- 7) Menjalinkan kerja sama dengan pemerintah daerah, organisasi keagamaan, dan masyarakat untuk pengembangan pesantren dan pendidikan diniyah.

e. Kasi Pendidikan Agama Islam

- 1) Membina dan mengawasi pelaksanaan mata pelajaran PAI di sekolah umum (bukan madrasah).
- 2) Melakukan pendataan, pembinaan, pelatihan, serta peningkatan kompetensi guru PAI di semua jenjang pendidikan.
- 3) Membantu penerapan dan pengembangan kurikulum PAI sesuai standar nasional pendidikan.
- 4) Menyusun laporan, statistik, dan informasi tentang pelaksanaan PAI di sekolah.
- 5) Mengelola program tunjangan profesi guru (TPG), bantuan sarana, dan pengembangan kegiatan keagamaan siswa di sekolah.
- 6) Mendorong kegiatan keagamaan seperti Rohis, ekstrakurikuler PAI, lomba-lomba keagamaan, dan penguatan karakter Islami di sekolah.
- 7) Menjalinkan kerja sama dengan Dinas Pendidikan, kepala sekolah, dan organisasi profesi guru PAI untuk peningkatan mutu pendidikan agama.

f. Kasi Penyelenggaran Haji dan Umrah

- 1) Mengurus pendaftaran, validasi data, serta pemberkasan calon jemaah haji dan umrah.
- 2) Memberikan pembinaan, bimbingan manasik, serta pendampingan kepada calon jemaah haji agar siap melaksanakan ibadah dengan baik.
- 3) Mengelola kuota haji kabupaten atau kota, memfasilitasi keberangkatan, kepulangan, serta transportasi jemaah.
- 4) Melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap travel haji dan umrah agar sesuai dengan peraturan.
- 5) Mendokumentasikan data jemaah haji/umrah, menyusun statistik, serta melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan haji dan umrah.
- 6) Melakukan pembinaan, evaluasi, dan pemberdayaan alumni jemaah haji (IPHI atau kelompok bimbingan ibadah haji).
- 7) Bekerja sama dengan pemerintah daerah, KBIH, rumah sakit, dan instansi terkait untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan haji dan umrah.

g. Kasi Bimas Islam

- 1) Memberikan bimbingan, penyuluhan, dan pelayanan keagamaan kepada umat Islam agar tercipta masyarakat yang religius dan harmonis.
- 2) Mengelola, membina, dan mengawasi kinerja KUA kecamatan, termasuk pelayanan nikah, rujuk, serta pencatatan perkawinan.

- 3) Membina calon pengantin, keluarga, serta mendorong terwujudnya keluarga yang rukun dan sejahtera.
- 4) Membina lembaga amil zakat, nazhir wakaf, serta mengawasi pemanfaatan zakat dan wakaf sesuai ketentuan syariah dan peraturan.
- 5) Membina dan mengkoordinasikan penyuluh agama Islam fungsional maupun non-PNS dalam melaksanakan tugasnya di masyarakat.
- 6) Mendukung aktivitas ormas Islam, majelis taklim, dan lembaga keagamaan agar berperan positif di tengah masyarakat.
- 7) Menghimpun informasi, data statistik, serta laporan kegiatan keagamaan Islam di wilayah kabupaten atau kota.

h. Penyelenggara Zakat dan Wakaf

- 1) Melakukan pencatatan, pendataan, serta administrasi lembaga zakat dan harta wakaf di wilayah kabupaten atau kota.
- 2) Memberikan bimbingan, pembinaan, dan pengawasan terhadap BAZNAS Kabupaten atau Kota maupun Lembaga Amil Zakat (LAZ).
- 3) Membimbing pengelola (nazhir) agar wakaf bisa dimanfaatkan secara produktif dan sesuai syariah serta peraturan perundangan.
- 4) Memfasilitasi proses pendaftaran, legalisasi, serta sertifikasi tanah wakaf bekerja sama dengan BPN (Badan Pertanahan Nasional).
- 5) Mengupayakan pemanfaatan zakat dan wakaf untuk meningkatkan kesejahteraan umat dan pemberdayaan masyarakat.

- 6) Membina penyuluh agama yang bertugas menyosialisasikan zakat dan wakaf kepada masyarakat.
- 7) Menghimpun data statistik, laporan, dan dokumentasi kegiatan zakat dan wakaf untuk dilaporkan ke tingkat provinsi maupun pusat.

i. Penyelenggara Kristen

- 1) Memberikan bimbingan, pelayanan, dan pembinaan kepada umat Kristen agar tercipta kehidupan beragama yang harmonis dan rukun.
- 2) Membina sekolah minggu, lembaga pendidikan keagamaan Kristen, serta guru pendidikan agama Kristen di sekolah umum.
- 3) Mendampingi serta memfasilitasi gereja, sinode, dan organisasi Kristen dalam menjalankan fungsi keagamaan di masyarakat.
- 4) Memberikan fasilitasi pelayanan ibadah, pembinaan rohani, serta dukungan kegiatan keagamaan Kristen di tingkat kabupaten/kota.
- 5) Menyalurkan bantuan pemerintah kepada lembaga keagamaan Kristen secara transparan dan sesuai ketentuan.
- 6) Berkoordinasi dengan tokoh agama, Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB), dan instansi terkait untuk menjaga toleransi antarumat beragama.
- 7) Menyusun data, laporan, serta dokumentasi terkait kegiatan keagamaan Kristen di wilayah kabupaten atau kota.

j. Penyelenggara Hindu

- 1) Memberikan bimbingan, pelayanan, dan pembinaan umat Hindu dalam melaksanakan ajaran agama secara baik dan benar.

- 2) Membina sekolah agama Hindu, pasraman, dan guru pendidikan agama Hindu di sekolah umum.
- 3) Mendukung peran pura, majelis umat Hindu, serta organisasi keagamaan dalam kegiatan pembinaan umat.
- 4) Memfasilitasi penyelenggaraan upacara keagamaan, kegiatan rohani, serta kebutuhan umat Hindu di wilayah kabupaten atau kota.
- 5) Menyalurkan dan mengawasi bantuan dari pemerintah untuk lembaga atau kegiatan keagamaan Hindu agar tepat sasaran.
- 6) Berkoordinasi dengan tokoh-tokoh agama, Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB), dan masyarakat dalam menjaga toleransi antarumat.
- 7) Mencatat, mendokumentasikan, dan melaporkan data serta kegiatan terkait umat Hindu kepada Kemenag tingkat provinsi dan pusat.

4. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

a. Visi

Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Kapuas adalah terwujudnya masyarakat Kabupaten Kapuas yang berakhlak mulia, cerdas, dan sejahtera berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

b. Misi

Meningkatkan kualitas pemahaman, pengalaman dan menghayatan nilai Agama, memperkuat kerukunan umat beragama, meningkatkan kualitas pendidikan agama dan keagamaan, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan penyelenggaraan ibadah haji.

5. Identitas Informan

a. Informan Pertama

Nama : Hindon, A.Ma
Umur : 43 Tahun
Jabatan : Penyelenggara PHU Kemenag Kab. Kapuas

b. Informan Kedua

Nama : Ghazali Rahman
Umur : 48 Tahun
Jabatan : Staf Penyusun Pendaftaran atau Pembatalan

c. Informan Ketiga

Nama : H. Sutrisno, SH
Umur : 56 Tahun
Jabatan : Kasi PHU Haji dan Umrah

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil yang telah dilaksanakan, penulis memperoleh data tentang Manajemen Sistem Pelayanan Haji Lansia Kemenag Kabupaten Kapuas. Penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan juga dokumentasi. Pada bab ini akan disajikan data yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu manajemen sistem pelayanan haji pada lansia di Kemenag Kabupaten Kapuas serta faktor pendukung dan penghambat sistem pelayanan haji pada lansia Kemenag Kabupaten Kapuas. Hasil penelitian dari penulis pada penyajian data yang kemudian akan diuraikan adalah berdasarkan dengan masalah yang diteliti yaitu

manajemen sistem pelayanan haji pada lansia di Kemenag Kabupaten Kapuas sebagai berikut:

1. Manajemen Sistem Pelayanan Haji Pada Lansia Di Kemenag Kabupaten Kapuas

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan (*planning*) dalam manajemen sistem pelayanan haji bagi jemaah lanjut usia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dilakukan dengan menyusun strategi yang terarah, sistematis, dan berkesinambungan. Tahapan ini diawali dengan pemetaan jumlah jemaah lansia yang terdaftar, identifikasi kebutuhan khusus mereka, serta evaluasi dari pelaksanaan pelayanan haji tahun-tahun sebelumnya. Dari hasil pemetaan tersebut, Kemenag Kapuas kemudian merancang program pelayanan khusus, seperti penyediaan fasilitas kesehatan, pendampingan petugas yang terlatih, bimbingan manasik haji yang ramah lansia, serta koordinasi dengan pihak medis dan transportasi. Selain itu, perencanaan juga mencakup penentuan anggaran, pembagian tugas antar-seksi terkait, serta penyiapan regulasi teknis agar seluruh proses dapat berjalan efektif. Dengan perencanaan yang matang, diharapkan pelayanan haji bagi jemaah lansia di Kabupaten Kapuas dapat terlaksana secara optimal, sehingga mereka dapat menunaikan ibadah dengan aman, nyaman, dan khusyuk.

Pada tahap pendaftaran dan verifikasi, Standar Operasional Prosedur (SOP) difokuskan untuk memastikan bahwa jemaah haji lansia terdaftar secara resmi serta seluruh data diri mereka terverifikasi dengan benar. Proses ini diawali dengan penerimaan berkas, di mana jemaah lansia atau

pihak keluarga menyerahkan dokumen persyaratan berupa KTP, KK, akta kelahiran, serta dokumen pendukung lainnya. Pada tahap ini, petugas Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kemenag Kabupaten Kapuas memberikan penjelasan mengenai alur dan ketentuan pendaftaran. Selanjutnya, dilakukan verifikasi dokumen oleh petugas untuk memeriksa kelengkapan dan kesesuaian data; jika ditemukan kekurangan, petugas memberikan informasi mengenai dokumen yang belum lengkap baik secara lisan maupun tertulis. Setelah berkas dinyatakan lengkap, petugas melakukan input data jemaah ke dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dan melakukan pengecekan ulang guna memastikan bahwa data telah valid. Tahap ini diakhiri dengan proses konfirmasi serta penerbitan Bukti Pendaftaran atau Surat Pendaftaran Haji (SPH), yang diserahkan kepada jemaah sebagai tanda resmi bahwa yang bersangkutan telah terdaftar dalam sistem.¹

“Kami menyediakan tergantung dana seperti yang kami sediakan pada tahun 2024 dokter ada 1, perawat 2 dan pembimbing ibadah itu 1 sebelum keberangkatan ke asrama haji.”²

Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa penyediaan tenaga kesehatan dan pembimbing ibadah bagi jemaah haji, khususnya lansia, masih sangat bergantung pada ketersediaan anggaran. Dalam perspektif teori manajemen keuangan publik, pengelolaan anggaran harus berorientasi pada prinsip

¹ Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, “Standar Operasional Pelayanan (Sop) Layanan Jemaah Haji Lansia Pada Kantor,”.

² Ghazali Rahman, Wawancara di Kantor Kemenag Kabupaten Kapuas pada Tanggal 3 Juli 2025 Pukul 10.00 WIB

efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan keberlanjutan. Ketersediaan satu dokter, dua perawat, serta satu pembimbing ibadah pada tahun 2024 menunjukkan adanya upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar jamaah, namun secara kuantitas jumlah tersebut masih terbatas jika dibandingkan dengan banyaknya jamaah yang harus dilayani.

Hal ini sejalan dengan konsep *performance-based budgeting* di mana alokasi dana seharusnya disesuaikan dengan target kinerja dan kebutuhan riil di lapangan. Dalam konteks pelayanan haji lansia, kebutuhan kesehatan dan pendampingan ibadah menjadi aspek prioritas sehingga seharusnya memperoleh perhatian khusus dalam perencanaan anggaran. Oleh karena itu, diperlukan strategi peningkatan anggaran secara berkelanjutan, baik melalui penguatan perencanaan di internal Kemenag maupun melalui koordinasi dengan pemerintah pusat, agar pelayanan kesehatan dan bimbingan ibadah bagi jamaah haji, terutama lansia, dapat terlaksana secara optimal, merata, dan berkesinambungan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Tahap pengorganisasian dilakukan dengan pembentukan tim khusus yang menangani pelayanan haji lansia. Kepala Kantor Kemenag berperan sebagai penanggung jawab, sedangkan Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah menjadi koordinator teknis. Tugas-tugas kemudian dibagi ke dalam unit-unit, seperti tim administrasi, tim kesehatan, tim bimbingan manasik, dan tim pendamping jamaah. Struktur kerja ini dibuat agar setiap bagian

memiliki tanggung jawab yang jelas, saling mendukung, serta mampu memberikan pelayanan optimal bagi jemaah lansia.

“Pengorganisasian dalam pelayanan haji lansia sudah kami maksimalkan untuk kenyamanan mereka.”³

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya keseriusan dalam mengatur pelayanan haji lansia melalui pengorganisasian yang maksimal. Hal ini penting karena jemaah lansia membutuhkan perhatian khusus, baik dari segi kesehatan, pendampingan, maupun kenyamanan selama menjalankan ibadah. Namun, pengorganisasian yang baik juga perlu diikuti dengan evaluasi berkelanjutan agar setiap kendala dapat diperbaiki dan pelayanan benar-benar sesuai dengan kebutuhan jemaah lansia

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan manajemen pelayanan haji pada lansia diwujudkan melalui kegiatan nyata, seperti pelaksanaan manasik haji ramah lansia, penyediaan tenaga medis yang siaga, pendampingan khusus saat keberangkatan, penerbangan, maupun di tanah suci. Selain itu, diberikan pula pelayanan transportasi yang mudah diakses, penyediaan kursi roda, dan fasilitas akomodasi yang nyaman. Para petugas haji dibekali pelatihan khusus dalam menangani jemaah lansia agar mampu memberikan pelayanan dengan sikap empati, kesabaran, dan profesionalisme.

“Pendampingan, fasilitas, kursi roda saat diasrama haji maupun hotel semua tersedia untuk para lansia, dan lansia tidak diperkenankan untuk antri.”⁴

³ Ghazali Rahman, Wawancara di Kantor Kemenag Kabupaten Kapuas pada Tanggal 3 Juli 2025 Pukul 10.00 WIB

⁴ Hindon, A. Ma, Wawancara di Kantor Kemenag Kabupaten Kapuas pada Tanggal 3 Juli 2025 Pukul 09.30 WIB

Kalimat tersebut menggambarkan bahwa manajemen pelayanan haji bagi jamaah lanjut usia telah dirancang dengan memperhatikan prinsip *human dignity* dan asas prioritas pelayanan. Penyediaan fasilitas seperti pendampingan, kursi roda, serta kemudahan akses baik di asrama haji maupun hotel merupakan implementasi nyata dari kebijakan pelayanan haji ramah lansia. Selain itu, kebijakan yang tidak memperkenankan lansia untuk ikut mengantre sejalan dengan pendekatan pelayanan berbasis kebutuhan (*need-based service*), di mana keterbatasan fisik lansia menjadi dasar utama dalam pemberian prioritas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa Kementerian Agama melalui petugas haji berusaha menerapkan prinsip efektivitas, efisiensi, dan keadilan dalam pelayanan, sehingga jamaah lansia dapat menunaikan ibadah haji dengan aman, nyaman, serta tetap dalam kondisi fisik dan psikologis yang terjaga.

“Selain itu juga para lansia tidak bisa dipisahkan dengan jamaah yang non lansia, karna mereka perlu pendampingan yang sangat prioritas oleh petugas.”⁵

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa jamaah lansia memang membutuhkan perhatian khusus dan tidak dapat dipisahkan dari jamaah non-lansia, mengingat kondisi fisik serta keterbatasan mereka yang menuntut adanya pendampingan intensif. Pendampingan prioritas oleh petugas merupakan bentuk implementasi prinsip *pelayanan inklusif* dalam manajemen haji, di mana seluruh jamaah diperlakukan setara namun dengan

⁵ Hindon, A. Ma, Wawancara di Kantor Kemenag Kabupaten Kapuas pada Tanggal 3 Juli 2025 Pukul 09.30 WIB

penyesuaian sesuai kebutuhan masing-masing. Hal ini juga mencerminkan konsep *equity in service*, yakni pemberian layanan yang adil dengan memberikan perhatian lebih kepada kelompok rentan agar mereka dapat melaksanakan ibadah dengan aman, nyaman, dan bermartabat. Dengan demikian, kebijakan pendampingan prioritas bagi lansia adalah langkah strategis untuk menjaga keberlangsungan ibadah mereka sekaligus memastikan tercapainya tujuan pelayanan haji yang berkualitas.

Pernyataan tersebut selaras dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan asas keadilan (*equity*) dan keberpihakan kepada kelompok rentan. Menurut teori manajemen pelayanan publik, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari keseragaman prosedur, tetapi juga dari kemampuan lembaga untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan khusus masyarakat yang dilayani. Dalam konteks pelayanan haji, lansia merupakan kelompok jemaah yang memerlukan *affirmative action* berupa pendampingan prioritas, karena keterbatasan fisik dan kondisi kesehatan mereka berbeda dengan jemaah non-lansia.

d. Pengendalian (*Controlling*)

Pengawasan dilakukan secara berkesinambungan sejak tahap persiapan, pelaksanaan, hingga kepulangan jemaah. Monitoring dilakukan dengan cara mengevaluasi kesiapan administrasi, kesiapan petugas, serta kelayakan fasilitas yang disediakan. Selama pelaksanaan, dilakukan pengawasan langsung terhadap layanan kesehatan, pendampingan, serta kenyamanan jemaah lansia. Setelah jemaah kembali ke tanah air, Kemenag Kapuas juga

melakukan evaluasi menyeluruh untuk mengidentifikasi kendala dan mencari solusi perbaikan. Dengan demikian, pengawasan ini menjadi dasar penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji bagi lansia di tahun-tahun berikutnya.

“Kami menghimbau bagi jema’ah lain untuk mendampingi jema’ah lansia walaupun mereka beda kota atau kabupaten.”⁶

Kalimat tersebut menunjukkan adanya kebijakan himbauan agar jemaah non-lansia turut serta mendampingi jemaah lansia meskipun berasal dari kota atau kabupaten yang berbeda. Himbauan ini mencerminkan bentuk *social support system* dalam penyelenggaraan haji, di mana kebersamaan antarjemaah dijadikan sebagai strategi tambahan untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan jemaah lansia. Dari perspektif manajemen pelayanan publik, pendekatan ini dapat dikategorikan sebagai penerapan prinsip partisipatif, yakni melibatkan masyarakat dalam mendukung pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Namun, jika tidak diimbangi dengan regulasi dan mekanisme teknis yang jelas, kebijakan ini berpotensi menimbulkan hambatan, misalnya kurangnya rasa tanggung jawab dari jemaah pendamping non-lansia atau terjadinya ketidakefektifan dalam distribusi pendampingan. Oleh karena itu, himbauan tersebut perlu diintegrasikan dengan sistem manajemen resmi, misalnya melalui penugasan petugas haji, pembagian kelompok bimbingan yang lebih adaptif, atau pemberian pelatihan dasar bagi jemaah non-lansia

⁶ H. Sutrisno, SH, Wawancara di Kantor Kemenag Kabupaten Kapuas pada Tanggal 3 Juli 2025 Pukul 11.00 WIB

yang ditunjuk sebagai pendamping. Dengan demikian, pendampingan lansia dapat berjalan lebih terarah, terukur, dan tetap sejalan dengan prinsip pelayanan haji yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan jemaah rentan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Sistem Pelayanan Haji pada Lansia di Kemenag Kabupaten Kapuas

a. Faktor Pendukung

1) Kebijakan Pemerintah dan Regulasi

Adanya kebijakan dari Kementerian Agama RI mengenai pelayanan haji ramah lansia menjadi dasar penting dalam pelaksanaan pelayanan. Regulasi ini memberi arah dan legitimasi hukum bagi petugas untuk memberikan prioritas khusus kepada jemaah lansia.

2) Ketersediaan Fasilitas dan Layanan

Fasilitas pendukung seperti kursi roda, layanan kesehatan (dokter dan perawat), serta pendampingan ibadah telah tersedia meskipun masih terbatas. Hal ini membantu jemaah lansia dalam menjalankan proses ibadah dengan lebih nyaman.

3) Dukungan Petugas Haji

Petugas haji yang telah mendapatkan pelatihan khusus menunjukkan sikap empati dan kesabaran dalam melayani jemaah lansia. Pendampingan intensif yang dilakukan, baik di asrama haji, saat keberangkatan, maupun di tanah suci, menjadi faktor utama dalam keberhasilan pelayanan.

4) Partisipasi Jemaah non-Lansia

Adanya sikap gotong royong dari jemaah non-lansia yang membantu lansia, meskipun berbeda kota atau kabupaten, memperkuat sistem pelayanan berbasis kebersamaan.

b. Faktor Penghambat

1) Keterlambatan Anggaran

Jumlah tenaga kesehatan dan pembimbing ibadah sangat bergantung pada ketersediaan dana. Misalnya pada tahun 2024 hanya tersedia satu dokter, dua perawat, dan satu pembimbing ibadah, sehingga belum mampu menjangkau semua jemaah secara merata.

2) Jumlah Tugas Yang Terbatas

Keterbatasan jumlah petugas membuat pelayanan lansia kurang maksimal, terutama saat jumlah jemaah lansia cukup tinggi. Hal ini berpotensi menimbulkan antrean panjang atau pelayanan yang tidak merata.

3) Kondisi Fisik dan Kesehatan Lansia

Keterbatasan fisik, penyakit bawaan, serta daya tahan tubuh jemaah lansia menjadi tantangan tersendiri yang memerlukan perhatian ekstra. Kondisi ini seringkali memperlambat proses ibadah maupun perjalanan jemaah.

4) Koordinasi Lintas Wilayah

Masih terdapat kendala koordinasi antara jemaah, petugas, dan kelompok bimbingan haji (KBIH), terutama ketika jemaah lansia

berasal dari kabupaten berbeda. Hal ini kadang menimbulkan kebingungan dalam sistem pendampingan.

Secara umum, faktor pendukung yang ada telah memberikan kontribusi positif dalam pelayanan haji ramah lansia di Kabupaten Kapuas, tetapi faktor penghambat seperti keterbatasan dana, petugas, dan kondisi jemaah lansia sendiri masih menjadi tantangan utama. Oleh karena itu, diperlukan strategi penguatan anggaran, peningkatan jumlah dan kapasitas petugas, serta perbaikan koordinasi antarwilayah agar pelayanan haji lansia dapat terlaksana secara optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan haji bagi lansia di Kemenag Kabupaten Kapuas telah berjalan cukup baik, ditandai dengan adanya regulasi, fasilitas, serta dukungan petugas yang melaksanakan pelayanan dengan penuh tanggung jawab. Namun, pelayanan tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih dihadapkan pada keterbatasan sumber daya, baik dari sisi anggaran, tenaga kesehatan, maupun jumlah petugas pendamping.

Secara teoritis, manajemen pelayanan publik menekankan pentingnya aspek efektivitas, efisiensi, pemerataan, dan keadilan. Dalam konteks pelayanan haji lansia, efektivitas sudah terlihat dari ketersediaan fasilitas dasar, tetapi efisiensi belum maksimal karena jumlah petugas yang terbatas tidak sebanding dengan banyaknya jemaah. Pemerataan layanan pun masih menjadi kendala ketika jemaah lansia berasal dari kabupaten atau kota berbeda, sehingga koordinasi kurang optimal.

“Kondisi ini menunjukkan adanya standar pelayanan yang ideal dengan realitas di lapangan. Oleh sebab itu, diperlukan langkah-langkah strategis agar pelayanan haji ramah lansia benar-benar terwujud sesuai dengan prinsip manajemen pelayanan publik.”⁷

Kalimat tersebut sangat relevan karena menegaskan adanya kesenjangan antara standar pelayanan haji lansia yang diharapkan dengan kondisi faktual di lapangan. Dalam perspektif manajemen pelayanan publik, kesenjangan ini sering terjadi akibat keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, serta koordinasi lintas lembaga. Pernyataan perlunya langkah-langkah strategis sejalan dengan konsep *continuous improvement* dalam manajemen, yaitu perbaikan pelayanan yang dilakukan secara berkesinambungan melalui evaluasi, inovasi, dan penguatan sistem.

Dengan demikian, pernyataan ini tidak hanya mengkritisi realitas yang ada, tetapi juga mendorong adanya perencanaan strategis berbasis kebutuhan nyata jemaah lansia. Langkah-langkah tersebut dapat berupa penambahan fasilitas dan tenaga kesehatan, penguatan regulasi pendampingan, peningkatan anggaran, serta integrasi teknologi informasi untuk memudahkan pengawasan. Jika strategi ini dilaksanakan, pelayanan haji ramah lansia akan lebih mendekati standar ideal dan sekaligus memenuhi prinsip pelayanan publik yang efektif, efisien, inklusif, dan berkeadilan.

⁷ H. Sutrisno, SH, Wawancara di Kantor Kemenag Kabupaten Kapuas pada Tanggal 3 Juli 2025 Pukul 11.00 WIB

C. Pembahasan

Dilihat dalam hasil penelitian tentang Manajemen Sistem Pelayanan Haji pada Lansia di Kemenag Kabupaten Kapuas, dari hasil wawancara bersama informan mendapatkan 3 informan yang sudah ditetapkan dan diwawancarai mendapat informasi bahwa:

1. Manajemen Sistem Pelayanan Haji Pada Lansia Di Kemenag Kabupaten Kapuas

Berdasarkan hasil penelitian, manajemen pelayanan haji pada lansia di Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dapat dianalisis melalui empat fungsi utama manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

a. Perencanaan (*Planning*)

Pemetaan pelaksanaan layanan jemaah haji lansia di Kemenag Kabupaten Kapuas diuraikan melalui lima tahapan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang terstruktur, mulai dari pendaftaran hingga layanan khusus. Proses dimulai dengan pendaftaran dan verifikasi, di mana berkas diserahkan dan data diinput ke dalam SISKOHAT untuk memastikan legalitas dan validitas jemaah. Setelah itu, dilakukan pemeriksaan kesehatan secara bertahap (*Screening* Awal dan Penetapan *Isthitha'ah*) yang bertujuan menjamin kelayakan kesehatan jemaah dan mencatat hasilnya di Siskohatkes. Selanjutnya, bimbingan manasik haji diberikan dengan metode ramah lansia (visual, audio, tempo lambat) dan pendampingan intensif, bahkan dengan memisahkan kelompok bimbingan khusus lansia, untuk memastikan pemahaman ibadah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tahapan perencanaan (*planning*) pada manajemen pelayanan haji bagi jemaah lanjut usia di Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dilakukan melalui proses yang terstruktur dan berbasis data. Perencanaan diawali dengan kegiatan pemetaan jumlah jemaah lansia, termasuk usia, kondisi kesehatan, serta kebutuhan pendampingan. Pemetaan ini menjadi dasar analitis untuk memahami tingkat kerentanan dan kebutuhan prioritas jemaah lansia. Selain itu, Kemenag Kapuas juga melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan haji pada periode sebelumnya, sehingga perencanaan yang disusun tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga responsif terhadap permasalahan yang pernah muncul.

Kemenag Kapuas telah menerapkan fungsi manajemen perencanaan (*planning*) dalam pelayanan haji bagi lansia dengan langkah konkret, yaitu melakukan pendataan jemaah, menyiapkan fasilitas kursi roda, layanan kesehatan, serta bimbingan manasik yang ramah lansia. Hal ini menunjukkan adanya komitmen untuk mewujudkan pelayanan inklusif sesuai kebutuhan jemaah lanjut usia.

Seiring dengan penjelasan yang ada di bab dua menurut teori Henry Fayol dalam Suprihanto, manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisir, memimpin, dan mengendalikan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen terdiri dari lima fungsi utama

yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, dan pengendalian.⁸

Berdasarkan data tersebut, Kemenag merancang berbagai strategi pelayanan, seperti penyediaan fasilitas kesehatan, penempatan petugas pendamping yang terlatih, serta penyusunan bimbingan manasik yang ramah lansia. Perencanaan juga melibatkan koordinasi lintas pihak, terutama dengan tenaga medis dan penyedia transportasi, untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan selama proses keberangkatan hingga pelaksanaan haji. Aspek teknis lainnya mencakup pengalokasian anggaran, pembagian tugas antar-seksi, dan penyiapan regulasi operasional yang mendukung implementasi di lapangan. Secara keseluruhan, temuan penelitian mengindikasikan bahwa perencanaan yang matang merupakan fondasi penting untuk memastikan pelayanan haji bagi jemaah lansia dapat terlaksana secara efektif, aman, dan sesuai kebutuhan mereka.

b. Pengorganisasi (*Organizing*)

Berdasarkan hasil penelitian, tahap pengorganisasian dalam manajemen pelayanan haji bagi jemaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dilakukan melalui pembentukan struktur kerja yang terkoordinasi dan berorientasi pada kebutuhan kelompok rentan. Implementasi struktur kerja yang terkoordinasi dan berorientasi pada kelompok rentan di Kemenag Kapuas diwujudkan melalui serangkaian SOP yang mengintegrasikan

⁸ Henry Fayol, *General and Industrial Management* (London: Pitman Publishing, 1949), hlm. 19.

berbagai pihak dan menyesuaikan prosedur untuk lansia. Koordinasi internal terlihat dalam alur pendaftaran dan verifikasi yang mewajibkan input data ke SISKOHAT dan pengecekan ulang data. Selain itu, koordinasi lintas instansi terjadi pada Pemeriksaan Kesehatan, di mana jadwal didasarkan pada informasi Dinas Kesehatan, dan hasilnya dicatat dalam aplikasi Siskohatkes. Koordinasi puncaknya terjadi menjelang keberangkatan, di mana Kemenag wajib menginformasikan daftar lansia yang memerlukan layanan khusus dan menyerahkan catatan kesehatan penting kepada PPIH.⁹

Orientasi pada kelompok rentan (lansia) diterapkan dengan melakukan modifikasi layanan di setiap tahapan. Dalam Bimbingan Manasik, terdapat pemisahan kelompok bimbingan khusus lansia, dengan materi disampaikan menggunakan metode ramah lansia, seperti visual, audio, praktik langsung, dan tempo lambat, serta penyediaan fasilitas seperti kursi dan alat bantu dengar. Aspek administratif juga disesuaikan dengan bantuan pengurusan Paspor melalui *easy passport* dan penyediaan petugas untuk membantu pengisian formulir. Paling utama, pada Layanan Khusus Lansia, Kemenag melakukan identifikasi jemaah yang butuh pendampingan khusus (mobilitas, kognitif) dan memberikan fasilitas tambahan berupa prioritas dan jalur khusus

Pengorganisasian ini diawali dengan pembentukan tim khusus pelayanan haji lansia, yang berfungsi memastikan seluruh proses pelayanan

⁹ “Standar Operasional Pelayanan (Sop) Layanan Jemaah Haji Lansia Pada Kantor.”

berjalan sesuai standar. Kepala Kantor Kemenag bertindak sebagai penanggung jawab utama, sedangkan Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah berperan sebagai koordinator teknis yang mengawasi implementasi kegiatan di lapangan.

Struktur organisasi kemudian diperinci menjadi beberapa unit kerja, yaitu tim administrasi, tim kesehatan, tim bimbingan manasik, dan tim pendamping jemaah. Pembagian kerja ini menunjukkan adanya pembagian peran yang jelas dan sistematis sesuai kompetensi masing-masing unit. Dengan sistem ini, setiap tim memiliki fokus tanggung jawab yang terukur namun tetap saling mendukung dalam memberikan pelayanan yang komprehensif kepada jemaah lansia. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa pengorganisasian yang efektif mampu meningkatkan keterpaduan kerja antarunit serta memastikan pelayanan yang lebih aman, nyaman, dan responsif terhadap kebutuhan lansia.

Seperti yang dijelaskan oleh Ricky W. Griffin bahwa Pengorganisasian (*Organizing*) merupakan tahap manajemen yang krusial setelah perencanaan selesai dilakukan. Dalam tahap ini, manajer bertanggung jawab untuk menyusun dan mengatur semua sumber daya yang tersedia termasuk sumber daya manusia, finansial, dan material agar rencana yang telah disusun dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.¹⁰

¹⁰ Ricky W. Griffin, *Management*, 12th ed (Cengage Learning, 2017), hlm. 284-289.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tahap pelaksanaan merupakan fase penting dalam memastikan pelayanan haji bagi jemaah lanjut usia berjalan efektif dan sesuai kebutuhan mereka. Pelaksanaan di lapangan tercermin melalui berbagai kegiatan nyata, salah satunya penyelenggaraan manasik haji jemaah lansia yang dirancang dengan metode penyampaian sederhana, durasi yang disesuaikan, serta materi yang mudah dipahami oleh peserta berusia lanjut. Selain itu, Kemenag Kapuas memastikan ketersediaan tenaga medis yang siaga baik pada tahap pemberangkatan, selama penerbangan, hingga pelaksanaan ibadah di Arab Saudi. Kehadiran tenaga medis ini menjadi faktor penting mengingat kondisi fisik lansia yang lebih rentan.

Beberapa bentuk pelaksanaan di lapangan antara lain:

1) Layanan Pendampingan Lansia

Petugas memberikan prioritas bagi jemaah lansia, terutama dalam penggunaan fasilitas kursi roda, transportasi, dan layanan di asrama haji maupun hotel. Lansia tidak diperkenankan untuk antri panjang, sebagai bentuk kebijakan afirmatif dalam pelayanan.

2) Layanan Kesehatan

Sebelum keberangkatan, disediakan layanan medis berupa 1 dokter dan 2 perawat, meski jumlah ini belum ideal untuk menjangkau semua jemaah lansia. Petugas kesehatan berfokus pada pemeriksaan, pemberian obat, dan pemantauan kondisi jemaah berisiko tinggi.

3) Bimbingan Ibadah Ramah Lansia

Dilaksanakan manasik haji khusus lansia dengan metode sederhana, penggunaan alat peraga, serta pendekatan personal agar jamaah mudah memahami ritual ibadah.

4) Kebijakan Partisipasi Sosial

Karena keterbatasan petugas, jamaah non-lansia dihimbau ikut membantu mendampingi jamaah lansia. Hal ini memperlihatkan adanya solidaritas dan gotong royong, tetapi sekaligus mengindikasikan sistem pendampingan resmi belum sepenuhnya memadai.

Pelaksanaan pelayanan haji lansia di Kemenag Kapuas sudah menunjukkan perhatian khusus terhadap kelompok rentan dengan berbagai kebijakan afirmatif. Namun, keterbatasan tenaga kesehatan dan pembimbing ibadah masih menjadi kendala utama. Kondisi ini membuat pelaksanaan pelayanan berjalan, tetapi belum mencapai standar ideal.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Tahap pengawasan dalam manajemen pelayanan haji bagi jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dilaksanakan secara berkelanjutan mulai dari tahap persiapan hingga kepulangan jamaah. Pengawasan pada tahap awal dilakukan melalui monitoring kesiapan administrasi, termasuk kelengkapan dokumen, jadwal kegiatan, dan pembagian tugas petugas. Selain itu, dilakukan peninjauan terhadap kesiapan petugas dan kelayakan fasilitas seperti sarana kesehatan, transportasi, dan akomodasi yang akan digunakan jamaah lansia.

Selama pelaksanaan ibadah haji, pengawasan dilakukan secara langsung di lapangan untuk memastikan layanan kesehatan, pendampingan, serta kenyamanan jemaah berjalan sesuai standar. Berdasarkan dokumen SOP Kemenag Kapuas, standar pengawasan ini secara spesifik terkait dengan tahap layanan khusus lansia, yang meliputi jemaah dengan keterbatasan mobilitas, gangguan kognitif ringan, atau penyakit kronis. Standar ini mensyaratkan adanya koordinasi dengan PPIH saat keberangkatan, di mana petugas harus menginformasikan daftar lansia yang membutuhkan layanan khusus dan menyerahkan catatan penting kesehatan serta kebutuhan lain kepada PPIH.

Selain itu, standar pengawasan juga diukur melalui monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh petugas setelah keberangkatan jemaah. Hal ini memastikan bahwa janji layanan yang diberikan seperti fasilitas tambahan (prioritas lansia, jalur khusus) dan edukasi kepada keluarga tentang pendampingan selama perjalanan benar-benar terlaksana dan jemaah lansia menerima perhatian serta fasilitas tambahan untuk menjamin kenyamanan mereka di tanah suci.

Pengawasan ini bersifat responsif, sehingga permasalahan yang muncul dapat ditangani secara cepat. Setelah jemaah kembali ke tanah air, Kemenag Kapuas melaksanakan evaluasi menyeluruh guna mengidentifikasi kendala, menilai efektivitas pelayanan, serta merumuskan rekomendasi peningkatan pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengawasan yang

sistematis dan berkelanjutan ini menjadi dasar penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji bagi lansia di tahun-tahun berikutnya.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Sistem Pelayanan Haji pada Lansia di Kemenag Kabupaten Kapuas

a. Faktor Pendukung

Kebijakan Kementerian Agama Republik Indonesia mengenai pelayanan haji ramah lansia menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan pelayanan bagi jemaah lanjut usia. Regulasi ini menegaskan bahwa lansia merupakan kelompok yang memiliki kebutuhan khusus sehingga memerlukan perlakuan yang lebih intensif dan terarah. Dengan adanya dasar kebijakan tersebut, pelayanan haji tidak hanya berorientasi pada pemenuhan prosedur administratif, tetapi juga pada aspek perlindungan dan kenyamanan jemaah.¹¹

Lebih jauh, kebijakan ini memberikan arah operasional bagi para petugas haji dalam merancang dan melaksanakan program pelayanan. Petugas memperoleh kejelasan mengenai standar layanan, mekanisme pendampingan, serta prosedur kesehatan yang harus diberikan kepada jemaah lansia. Keberadaan regulasi ini memastikan bahwa setiap bentuk pelayanan memiliki rujukan yang jelas, sehingga tindakan petugas di lapangan tidak bersifat improvisatif, melainkan terstruktur dan sesuai pedoman resmi.¹²

¹¹ Kementerian Agama RI, *Pedoman Pelayanan Haji Ramah Lansia* (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2023).

¹² Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Petunjuk Teknis Pelayanan Jemaah Haji Kelompok Rentan* (Jakarta: Kemenag RI, 2022).

Selain itu, kebijakan pelayanan haji jemaah lansia memberikan legitimasi hukum yang memperkuat posisi petugas dalam memberikan prioritas pelayanan. Legitimasi ini penting agar implementasi pelayanan tidak menimbulkan polemik, terutama dalam situasi yang membutuhkan perlakuan khusus bagi jemaah lansia, seperti penggunaan fasilitas kesehatan atau akses prioritas pada proses keberangkatan. Dengan demikian, regulasi tersebut tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administratif, tetapi juga sebagai instrumen yang mendukung peningkatan kualitas layanan haji secara keseluruhan.¹³

Penyediaan fasilitas pendukung seperti kursi roda, layanan kesehatan, serta pendampingan ibadah menjadi aspek penting dalam menunjang kenyamanan jemaah lansia selama proses penyelenggaraan ibadah haji. Meskipun jumlah fasilitas tersebut masih terbatas, keberadaannya mampu membantu lansia menjalani rangkaian ibadah dengan lebih aman dan mandiri. Ketersediaan fasilitas ini juga mencerminkan upaya pemerintah dalam mengimplementasikan layanan haji yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan.¹⁴

Selain fasilitas, dukungan dari petugas haji berperan besar dalam keberhasilan pelayanan. Petugas yang telah mendapatkan pelatihan khusus mengenai penanganan lansia menunjukkan sikap empati, kesabaran, serta kemampuan komunikasi yang baik. Pendampingan intensif yang dilakukan

¹³ Kementerian Agama RI, *Kebijakan Peningkatan Layanan Penyelenggaraan Ibadah Haji* (Jakarta: Kemenag, 2021).

¹⁴ Kementerian Agama RI, *Pedoman Pelayanan Haji Ramah Lansia* (Jakarta: Ditjen PHU, 2023).

pada berbagai tahap mulai dari asrama haji, saat keberangkatan, perjalanan, hingga pelaksanaan ibadah di tanah suci menjadi faktor kunci yang memastikan keamanan dan kenyamanan jemaah lansia selama menjalankan ibadah. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan haji yang berorientasi pada perlindungan jemaah.¹⁵

Di samping itu, partisipasi jemaah non-lansia turut memperkuat sistem pelayanan. Sikap gotong royong yang muncul secara spontan, meskipun antarjemaah berasal dari daerah yang berbeda, menunjukkan adanya solidaritas sosial dalam konteks ibadah haji. Bantuan berupa mendorong kursi roda, membawakan barang, atau memberi arahan kepada lansia menjadi bentuk dukungan moral dan praktis yang membantu memperlancar pelayanan. Fenomena ini sejalan dengan nilai kebersamaan dalam Islam yang menekankan pentingnya saling tolong-menolong dalam kebaikan.¹⁶

b. Faktor Penghambat

Keterlambatan dalam pengalokasian anggaran menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan haji bagi jemaah lansia. Ketergantungan kebutuhan tenaga kesehatan dan pembimbing ibadah pada ketersediaan dana menyebabkan jumlah petugas tidak sebanding dengan kebutuhan di lapangan. Contohnya, pada tahun 2024 hanya tersedia satu dokter, dua perawat, dan satu pembimbing ibadah, sehingga pelayanan tidak dapat menjangkau seluruh jemaah secara merata. Kondisi ini menunjukkan

¹⁵ Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Standar Kompetensi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji* (Jakarta: Kemenag RI, 2022).

¹⁶ Quraish Shihab, *Wawasan Al-Qur'an: Tafsir Maudhu'i Atas Pelbagai Persoalan Umat* (Jakarta: Lentera Hati, 2007), hlm. 412.

bahwa stabilitas anggaran merupakan elemen penting dalam menjamin efektivitas pelayanan haji, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia.¹⁷

Keterbatasan jumlah petugas juga berdampak pada beban tugas yang terlalu besar, terutama ketika jumlah jemaah lansia tinggi. Situasi ini berpotensi menimbulkan antrean layanan atau ketidakseimbangan dalam pendampingan. Minimnya tenaga pendukung membuat petugas harus menangani beberapa tugas sekaligus, yang pada akhirnya dapat mengurangi kualitas layanan. Fenomena ini mengindikasikan perlunya perencanaan jumlah petugas yang lebih proporsional agar pelayanan dapat berjalan optimal dan merata.¹⁸

Di sisi lain, kondisi fisik dan kesehatan lansia menjadi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan ibadah haji. Faktor seperti penyakit bawaan, keterbatasan mobilitas, dan rendahnya daya tahan tubuh sering memperlambat proses ibadah ataupun perjalanan antar lokasi. Petugas perlu memberikan pendampingan ekstra agar lansia tetap aman dan nyaman. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan haji bagi lansia tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memerlukan pendekatan humanis dan medis yang lebih intensif.

Selain itu, koordinasi lintas wilayah antara jemaah, petugas, dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) masih menghadapi hambatan, terutama ketika jemaah lansia berasal dari kabupaten berbeda. Perbedaan

¹⁷ Kementerian Agama RI, *Laporan Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2024* (Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2024).

¹⁸ Hasibuan, Malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), hlm. 127.

wilayah koordinasi kadang menimbulkan kebingungan terkait pendampingan, alur informasi, maupun pembagian tugas antartetugas. Hambatan koordinasi ini menunjukkan pentingnya sistem komunikasi yang terintegrasi dan mekanisme kerja yang lebih seragam agar pelayanan bagi lansia dapat berjalan efektif.¹⁹

¹⁹ Direktorat Bina Haji, *Pedoman Koordinasi Penyelenggaraan Haji Antar Wilayah* (Jakarta: Kemenag RI, 2022).