



Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku

Abu Said Loekman Tamheryaan^{1*}, Wahab Tuanaya², Mike J. Rolobessy²

¹ Program Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Pattimura, Indonesia

² Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Pattimura, Indonesia

Corresponding author email: isaidtamheryaan@mail.com

Article Info

Article history:

Received March 10, 2024

Approved May 09, 2024

Keywords:

*Pelayanan Ramah Lansia
Optimalisasi Pelayanan
Administrasi Jemaah Haji
Berkebutuhan Khusus*

ABSTRACT

With the increasing number of infrastructure and facilities to support Elderly Friendly Hajj services and many pilgrims in 2023, it is necessary to make efforts to optimize Elderly Friendly Hajj services at the Office of the Ministry of Religion, Maluku Province. The research method used was descriptive qualitative by conducting direct interviews with selected informants. The research is as follows: (1). Administrative services, all the administrative needs of Hajj pilgrims, especially the elderly, are made easier by the Regional Office of the Ministry of Religion, Maluku Province. (2). The accommodation has been fully prepared by the Maluku Ministry of Religion Regional Office, namely the Hajj dormitory building in Waiheru Village with a total of 120 rooms and 673 beds and in one bed can accommodate 6 to 7 Hajj pilgrims. (3). Health services are always provided by the Regional Office of the Ministry of Religion of Maluku Province to all Hajj pilgrims and the elderly and those with special needs are given priority.

ABSTRAK

Menimnya sarana prasarana dalam mendukung pelayanan Haji Ramah Lansia serta banyak jemaah Tahun 2023 maka perlu adanya Upaya optimalisasi pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara secara langsung kepada informan yang terpilih. Adapun penelitian adalah sebagai berikut: (1). Pelayanan administrasi, seluruh kebutuhan administrasi Jemaah haji terutama lansia dipermudah oleh pihak Kanwil Kemenag Provinsi Maluku. (2). Akomodasi telah disiapkan sepenuhnya oleh pihak Kanwil Kemenag Maluku yakni Gedung asrama haji yang ada di Desa Waiheru dengan jumlah 120 kamar dan 673 tempat tidur dan di dalam satu tempat tidur bisa menampung 6 hingga 7 orang Jemaah haji. (3). Pelayanan Kesehatan selalu dilaksanakan oleh Kanwil Kemenag Provinsi Maluku kepada seluruh Jemaah haji dan yang lebih diprioritaskan adalah para lanjut usia dan yang berkebutuhan khusus.



How to cite: Tamheryaan, A. S., Tuanaya, W., & Rolobessy, M. J. (2024). Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2), 858–872. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i2.2526>

PENDAHULUAN

Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Agar jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan aman, nyaman dan lancar sesuai dengan ajaran agama Islam, maka penyelenggaraan haji dan umrah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan sebaik-baiknya kepada jamaah haji, penyelenggaraan ibadah haji dilakukan berdasarkan asas keadilan di implementasikan dengan memberikan pelayanan sesuai hak jamaah haji tanpa mengurangi sedikit pun oleh lembaga kepada jamaahnya, profesional dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba yaitu tidak mencari keuntungan tetapi mementingkan pelayanan, dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan haji dan umrah. (Khoiruddin, H., Hanafi, I., dan Rozikin, M. 2015). Sedangkan temuan Sari, dkk. (2022), perlu adanya manajemen pelayanan haji (Sari, dkk., 2022), optimalisasi seleksi petugas Syahrani, Kartono, 2024), kepuasan pelayanan haji (Ismail, 2018), Strategi pelayanan haji, (Rijal, 2024), optimalisasi peran (Hazami, 2023), Optimalisasi sistem (Reswara, 2022), efektivitas diplomasi haji (2023), Sistem komputerisasi haji (Mery, 2021), Manajemen pelayanan calon haji (Hasibuan, 2023), Bimbingan dalam peningkatan pemahaman haji (Alhaq, 2023), Manajemen pelayanan haji (Fitri, 2023).

Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban kaum muslimin di seluruh dunia, dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, maka Indonesia mendapatkan jatah (kuota) jamaah haji yang lebih besar dibandingkan dengan Negara-negara muslim lainnya. Ibadah haji adalah ibadah fisik yang memerlukan kesehatan ataupun ketahanan stamina yang kuat serta kesehatan mentalitas. Kekuatan tersebut diperlukan dalam seluruh prosesi ibadah haji sejak dari tanah air menuju Arab Saudi, ketika berada di Arab Saudi maupun ketika kembali lagi ke tanah air. (Harimurti Hartono, 2010). Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan jamaah ditingkat provinsi sampai dengan tingkat kecamatan melalui Undang-undang Penyelenggaraan Ibadah Haji Nomor 8 Tahun 2019. (Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh). Indonesia merupakan salah satu negara yang berpenduduk muslim terbesar di dunia, dan antusiasme muslim Indonesia terhadap ibadah haji sangat tinggi. Faktanya dalam hal peningkatan jumlah jamaah haji, Negara Indonesia selalu menduduki urutan teratas dibandingkan dengan Negara lain. Kuota haji Indonesia tahun 2023 mulai kembali ke kuota normal yang biasa dialokasikan oleh kerajaan Arab Saudi yaitu sebesar 221.000 jamaah. hal ini karena pada tahun 2020 dan 2021 Indonesia tidak mendapatkan kuota haji dikarenakan adanya pandemi Covid-19. Dibandingkan dengan tahun sebelumnya Indonesia hanya mendapatkan alokasi kuota haji sebesar 100.051 jamaah yang tentunya dikarenakan peraturan di Arab Saudi yang masih ketat sehingga penyelenggaraan haji belum bisa berlangsung secara normal. (Tempo.co)

Keputusan Menteri Agama (KMA) No 189 Tahun 2023 tentang kuota haji Indonesia, dijelaskan bahwa kuota haji Indonesia berjumlah 221.000 terdiri atas 203.320 kuota haji reguler dan 17.680 kuota haji khusus. Dalam KMA ini menetapkan bahwa kuota haji reguler terdiri atas 190.897 kuota jemaah haji reguler tahun berjalan, 10.166 kuota prioritas lanjut usia, 685 kuota pembimbing dari unsur Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah, dan 1.572 kuota petugas haji daerah. (Kemenag.go.id). Pelaksanaan ibadah haji tahun 2023 Kementerian Agama (Kemenag) juga melakukan lobi tambahan kuota jemaah haji bagi Indonesia. Hal ini dikarenakan antrean jemaah haji Tanah Air sangat panjang yang didominasi oleh jemaah lansia yang tidak diberangkatkan pada tahun sebelumnya. tambahan kuota haji ini termuat dalam Keputusan Menteri Agama nomor 467 tahun 2023 tentang penetapan kuota haji tambahan. Pemerintah Indonesia mendapat kuota haji tambahan sebesar 8000 jemaah, yang terdiri dari 7.360 kuota haji reguler, 600 kuota jemaah haji khusus, dan 40 kuota petugas. (Kompas.com). Kuota haji nasional kemudian dibagi pada tiap provinsi berdasarkan pada jumlah populasi umat Muslim yang berada di Provinsi tersebut. Maluku dengan jumlah populasi muslim sebesar 990,55 ribu penduduk sehingga kuota haji yang diperoleh Provinsi Maluku yaitu sebesar 1,125 jemaah dengan jumlah jemaah haji lansia sebanyak 437 jemaah, dengan kategori jemaah berkebutuhan khusus sebanyak 37, dan jemaah dengan risiko tinggi sebanyak 116 orang. (Antaraneews.com)

Adanya peningkatan jumlah jemaah haji, terutama pada jemaah lansia berkebutuhan khusus dan berisiko tinggi (Risti), maka tidak dapat dipungkiri bahwa permasalahan pelayanan ibadah haji dipandang sangat penting, guna memperlancar penyelenggaraan ibadah haji. mengingat bahwa pelaksanaannya yang massal dengan waktu yang terbatas membutuhkan manajemen yang baik guna terciptanya pelayanan yang memuaskan bagi calon Jemaah haji terutama pada calon jemaah haji lansia. Pemerintah Indonesia juga dihadapkan pada banyaknya jumlah jemaah haji lansia. Ada banyak lansia yang mencapai 31 persen dari total jemaah haji tahun ini. pada pelaksanaan ibadah haji tahun ini terdapat jemaah lansia yang berusia antara 65-100 tahun lebih, menjadikan tantangan tersendiri bagi pelaksanaan haji tahun ini. Lebih dari itu, setidaknya ada beberapa tantangan lain yang akan dihadapi oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) tahun ini. sebagai berikut : (1). Jemaah haji lansia yang tidak dibatasi umur. Dalam *frame* Kementerian Agama RI, Jemaah Haji Lansia adalah orang yang berumur 65 tahun ke atas. Akibat dari akumulasi jemaah haji lansia tidak berangkat dalam kurun waktu 3 tahun terakhir, maka jemaah lansia tahun ini menumpuk. Apalagi dengan tiadanya pembatasan umur sehingga terdapat jemaah haji yang berusia 100 tahun lebih. (2). Kebijakan peniadaan pendamping untuk jemaah haji lansia. Tiadanya pendamping bagi jemaah haji Lansia, tentu merupakan tantangan tersendiri bagi penyelenggara jemaah haji tahun ini. Kebijakan tiadanya pendamping ini juga dilakukan untuk memangkas antrean panjang jemaah yang sudah mencapai 30 tahun. (3). Sarana dan prasarana pendukung untuk pelayanan jemaah haji lansia baik dari pelayanan jemaah dari Indonesia sampai dengan pelayanan di Arab Saudi nantinya dalam menunaikan ibadah haji. baik dari sarana dan prasarana kesehatan, transportasi, keamanan, serta kenyamanan para lansia.

Dengan berbagai tantangan yang ada, pihak penyelenggara dalam hal ini Kementerian Agama Provinsi Maluku dituntut untuk mengoptimalkan pelayanan terkait dengan aksesibilitas, keamanan, dan kenyamanan agar dapat meningkatkan kepuasan jemaah haji terutama pada jemaah haji lansia mulai dari keberangkatan menuju Arab Saudi sampai dengan pulangnyanya di Tanah Air. Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, peneliti merasa tertarik

untuk melakukan penelitian dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia: Studi Kasus Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu untuk mengetahui dan menggambarkan kejadian yang sebenarnya dari lokasi yang diteliti atau penelitian yang dilakukan sehingga dapat mempermudah penulis memperoleh data yang objektif dalam rangka mengetahui seberapa Optimal Pelayanan Yang Diberikan Oleh Kementerian Agama Provinsi Maluku Dalam Meningkatkan Aksesibilitas dan Kepuasan Jamaah Haji.

Menurut Saryono (2010), Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam suatu data yang mengandung makna, Sugiono (2015). Dalam penelitian kualitatif tidak ditemukan adanya angka-angka yang dianalisis menggunakan alat statistik, melainkan data diperoleh dari penelitian deskriptif. Deskriptif nantinya digunakan untuk mengungkap sebuah fakta empiris secara objektif ilmiah dengan berlandaskan pada logika disiplin keilmuan penulis yakni Ilmu Administrasi Publik. Adapun lokasi penelitian diperolehnya data adalah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku. Dalam menentukan sumber data untuk penelitian didasarkan pada kemampuan dan kecakapan peneliti dalam berusaha mengungkap suatu peristiwa seobjektif mungkin dan menetapkan informan yang sesuai dengan syarat ketentuan sehingga data yang dibutuhkan peneliti benar-benar sesuai dan alamiah dengan fakta yang kongkret. Sesuai dengan objek kajian penelitian ini, maka sumber data yang diperoleh yaitu dari data primer dan data sekunder.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Optimalisasi Pelayanan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Maluku Pada Jamaah Haji Lanjut Usia

Sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang RI nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. bahwa tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji, sehingga mereka dapat melaksanakan ibadahnya sesuai dengan syariat agama Islam. Pelayanan jamaah haji menyangkut berbagai aspek yang memerlukan perhatian dan komitmen yang kuat dari para penyelenggara haji sehingga calon jamaah haji dapat menerima dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, mulai dari pelayanan pendaftaran hingga dengan keberangkatan dari embarkasi, sampai dengan pelaksanaan ibadah di Arab Saudi. Menurut (Nurrohman, 2017) Optimalisasi adalah upaya meningkatkan kinerja pada suatu unit kerja ataupun pribadi yang berkaitan dengan kepentingan umum, demi tercapainya kepuasan dan keberhasilan dari penyelenggaraan kegiatan tersebut. Menurut Winardi dalam Bayu (2017) Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Menurut Machfud Sidik, (2001) Optimalisasi suatu tindakan/kegiatan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan. Selain itu, upaya seseorang untuk meningkatkan suatu kegiatan atau pekerjaan agar dapat memperkecil kerugian atau 11

memaksimalkan keuntungan agar tercapai tujuan sebaik-baiknya dalam batas-batas tertentu (Andri Rizki Pratama, 2013).

Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depdikbud, 1995) optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik, tertinggi. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Menurut Winardi (1996) optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Secara umum optimalisasi adalah pencarian nilai terbaik dari yang tersedia dari beberapa fungsi yang diberikan pada suatu konteks. Permasalahan optimalisasi yang harus diidentifikasi, yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi. (Krisna Amelia Yuniar, 2017). Komponen standar pelayanan yang dapat menunjang atau sebagai bentuk pengoptimalisasian adalah dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif produk pelayanan, sarana, prasarana dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksanaan, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan, serta evaluasi kinerja pelaksanaan. (S. Pamudji, 1985)

Selain hal itu, proses pengimplementasian sangat berkaitan dengan beberapa faktor penting untuk menghasilkan suatu pelaksanaan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi proses pengimplementasi adalah faktor komunikasi, Resources dan disposisi yang dapat diuraikan sebagai berikut : (1). Komunikasi, bisa dimaknai sebagai suatu hubungan yang baik jika disampaikan secara jelas oleh para implementator, karena hal ini menyangkut sejauh mana proses penyampaian informasi diterima oleh komunikan. (2). *Resources* (sumber daya) menyangkut terpenuhinya banyaknya pegawai maupun karyawan yang terlibat dalam kualitas kinerja mereka serta informasi untuk dijadikan bahan pengambilan keputusan yang cukup guna melaksanakan peran dan tanggung jawab sebagai pelaksanaan tugas. (3). Disposisi, bagian dari sikap komitmen para pemangku kepentingan terhadap program yang dilaksanakan.

Sebagai wadah instansi pelayanan ibadah haji, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Maluku telah merencanakan, dan memberikan pelayanan terbaik demi memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dalam kelancaran serangkaian proses ibadah haji. Hal ini berdasarkan ketentuan Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam penyelenggaraan ibadah haji, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku telah melakukan pelayanan bagi seluruh jamaah termasuk jamaah yang berusia lanjut, berdasarkan ketentuan pelayanan pada dasarnya Kementerian Agama melayani seluruh jamaah dengan ketentuan yang sama, hanya saja pelayanan yang lebih diutamakan yakni jamaah haji yang memasuki usia lanjut. Menurut temuan Herizal, dkk. (2010), perlu adanya akuntabilitas pelayanan publik (Herizal, Mukhrijal, Wance, 2020), pemanfaatan teknologi informasi (Ekram, Tuanaya, Wance, 2022), supervisi pelayanan (Sellano, Wance, 2022), Motivasi lingkungan kerja (Kasmaludin, Basir, Juanaidi, 2023), Transparansi pelayanan publik (Irmawati, Wijaya, Basir, 2022). Terkait dengan upaya Kanwil Kemenag Provinsi Maluku dalam mengoptimalkan pelayanan terhadap jamaah haji usia lanjut ini, Plt. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah M. Rusydi Latuconsina, S.Ag pada tanggal 29 September 2023, mengatakan bahwa :

“Terdapat 20% jumlah jamaah lansia pada keseluruhan jamaah haji di Indonesia. di Provinsi Maluku sendiri terdapat 40% jumlah jamaah lansia dari keseluruhan jamaah haji pada Provinsi Maluku, oleh karena itu diberikan pelayanan khusus kepada jamaah lansia tersebut seperti memberikan tempat tinggal pada asrama haji yang mudah diakses, memberikan prioritas kepada jamaah lansia dalam hal administrasi dan juga Kesehatan antara lain seperti pemberian kursi roda untuk jamaah lansia, dan juga pemberian menu makanan yang dikhususkan untuk para lansia, dan segala bentuk pelayanan apa pun oleh Kanwil Kemenag Provinsi Maluku harus diprioritaskan untuk para lansia.”

Menurut Pelaksana Tugas (PLT) Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil Kementerian Agama Provinsi Maluku menjelaskan bahwa terdapat enam unsur pokok pelayanan dalam proses penyelenggaraan ibadah haji yang perlu diperhatikan yakni, (1) pelayanan akomodasi, (2) transportasi, (3) konsumsi, (4) kesehatan, (5) perlindungan, dan (6) pelayanan administrasi. Enam unsur tersebut memiliki persyaratan jaminan dalam menyelenggarakan ibadah haji yang berkaitan dengan : *Pertama*, jamaah mendapatkan jaminan perlindungan keamanan dalam pelaksanaan ibadah haji berlangsung; *Kedua*, memastikan fasilitas-fasilitas yang ditempati jamaah haji layak, nyaman dan aman; *Ketiga*, memberikan jaminan terhadap kesehatan jamaah mulai dari makanan yang dikonsumsi sampai dengan fasilitas kesehatan. Terkait dengan pelayanan terhadap lansia juga disampaikan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku, Dr. H. Yamin, M.Pd.I, pada tanggal 4 Oktober 2023 yang menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan ibadah haji tahun 2024 ini, kementerian agama memfokuskan seluruh pelayanan terhadap jamaah lansia.

“Sebagai tanggapan terhadap hal ini, kami telah mengimplementasikan berbagai langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah haji lansia. Sebut saja dalam pelaksanaan haji tahun ini kanwil telah membentuk satop lansia yang dikhususkan untuk melayani jamaah haji lansia.”

Satuan Operasi Lanjut Usia (Satop Lansia) dalam Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dibentuk khusus untuk memfasilitasi kebutuhan khusus jamaah haji lansia, mulai dari pelayanan konsumsi, aksesibilitas fasilitas ibadah, hingga pelayanan kesehatan dan dukungan psikologis. Hal ini menjawab tentang bagaimana pelayanan terhadap lansia apabila tidak adanya pendamping/mahram dalam pelaksanaan ibadah haji tahun 2023. Berdasarkan hasil wawancara di atas maka penulis berpendapat bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag Provinsi Maluku ialah mengutamakan pelayanan terhadap seluruh jamaah haji namun yang lebih di utamakan pelayanan terhadap jamaah haji lansia. Tentu perlu adanya koordinasi di setiap tim dalam pelayanan kepada jamaah haji lansia, jika jamaah haji lanjut usia membutuhkan pengobatan maka ada tim Kesehatan yang siap sedia membantu, jika jamaah haji lanjut usia membutuhkan bimbingan manasik haji, maka ada tim pembimbing ibadah haji, dan jika membutuhkan kebutuhan secara umum maka ada ketua kloter.

Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Maluku disampaikan oleh M. Rusydi Latuconsina, S.Ag selaku Plt. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh pada tanggal 29 September 2023 bahwa :

“Pelayanan administrasi seperti menyiapkan paspor jamaah haji, paspor visa, memberikan perekaman bio visa yang baru berlaku pada tahun 2023. pembinaan bimbingan manasik Haji, pelayanan jika jamaah membutuhkan pertolongan, konsumsi dan tempat tinggal ketika jamaah berada di asrama haji serta pelayanan Kesehatan, serta bimbingan-bimbingan sebelum jamaah berangkat melakukan ibadah haji”.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. (Ditjen PHU, 2012. h. 15.) Pembinaan, pelayanan, dan perlindungan adalah tiga fondasi sebagai dasar dalam penyelenggaraan ibadah haji. Tiga dasar ini juga yang menentukan keberhasilan dan kegagalan Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama sebagai regulator penyelenggara ibadah haji.

Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Maluku Pada Jamaah Haji Lanjut Usia

Dari waktu ke waktu Kanwil Kementerian Agama Provinsi Maluku selalu melakukan perbaikan dan pembaharuan terutama pelayanan kepada Jemaah haji, hal tersebut dilakukan agar keberangkatan Jemaah ketanah suci mendapatkan layanan yang optimal. Baik itu pelayanan administrasi, keberangkatan hingga Kembali lagi ke Indonesia khususnya di Maluku. Hal tersebut dilakukan karena salah satu faktor penghambat dalam keberangkatan ke tanah suci bagi calon Jemaah haji Kanwil Kementerian Agama Provinsi Maluku telah mengambil langkah proaktif untuk memastikan pelayanan administrasi yang optimal bagi jamaah haji lanjut usia. Dengan memahami kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh para jamaah haji lanjut usia, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Maluku berkomitmen untuk memberikan perhatian khusus dan bantuan yang diperlukan. Pertama-tama, mengimplementasikan sistem pelayanan administrasi yang ramah lansia. Proses pelayanan administrasi dan pengumpulan dokumen dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan jamaah haji lanjut usia, seperti penyediaan bantuan teknis, pengaturan waktu yang fleksibel, dan pelayanan prioritas. Hal tersebut disampaikan oleh salah satu staf Bidang Haji yakni (Made Latuconsina) Pada tanggal 08 Oktober 2023 :

“Bahwa untuk calon Jemaah haji yang sudah lanjut usia menjadi perhatian khusus pihak Kanwil Agama Provinsi Maluku, sehingga mereka tidak kesulitan dalam mengurus administrasi keberangkatan terutama dalam penyelesaian dokumen perjalanan ibadah haji yakni verifikasi paspor, bukti setoran Bipih dan pas foto terbaru, serta penyelesaian paspor yang bermasalah.”

Kemudian ditambahkan oleh salah satu staf Bidang Haji yakni (Mohan S. Kinlihu) pada tanggal 12 Oktober 2023:

“Bahwa secara nasional kementerian Agama telah menerbitkan SOP bagaimana penanganan Jemaah haji lansia mulai dari embarkasi, bandara, pesawat, Makkah-Madinah dan terminal debarkasi. Pada tempat-tempat tersebut para lansia mendapat perhatian khusus dan tentunya berbeda dengan para Jemaah haji yang masih tergolong muda dan kuat fisiknya. Dan program tersebut Kanwil Kemenag Provinsi Maluku telah menerapkan hingga sekarang dan akan diberlakukan lagi di tahun-tahun berikutnya.”

Dari kedua penjelasan di atas menunjukkan bahwa ada perhatian serius dari Kanwil Kemenag Provinsi Maluku terhadap para Calon Jemaah haji terutama bagi mereka yang membutuhkan layanan khusus akibat usia dan lain sebagainya. Baik itu saat pendaftaran, setoran tunai hingga melakukan manasik haji. Hal ini dilakukan agar Jemaah tidak merasa kesulitan dalam proses penyelesaian dokumen perjalanan ibadah haji. Ada langkah-langkah taktis yang diambil oleh pihak Kanwil Kementerian Agama Maluku untuk mempermudah para calon Jemaah haji terutama para lansia yakni menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan sebelum dan saat dalam pelaksanaan ibadah haji. Sehingga selalu mendapatkan layanan yang baik demi mendapatkan haji yang mabrur. Ini merupakan cita-cita pemerintah Republik Indonesia yang diaplikasikan melalui Kementerian Agama dan diterapkan hingga ke daerah-daerah.

Optimalisasi Pelayanan Akomodasi

Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. (Philip Kotler, 2005). Menurut Kotler (2008), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Menurut Fandy Tjiptono (2012) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*). Sedangkan menurut (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Afandi (2018) pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Menurut Hardiansyah, (2011) Memberikan pelayanan yang baik merupakan suatu tuntutan perusahaan atau lembaga. Berikut ini adalah beberapa dimensi dan indikator yang mampu menghasilkan pelayanan yang berkualitas: (1). Bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. (2). Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. (3). *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. (4). *Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang memiliki. (5). Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Memastikan layanan akomodasi, petugas harus memastikan kesiapan tempat tinggal sementara selama transit Jemaah haji di Kota Ambon, termasuk mengecek kamar dan atau lift yang akan digunakan. Kemudian petugas juga harus memeriksa bahan baku makanan yang akan dikonsumsi jemaah haji, bahan makanan tersebut harus dipastikan aman dan tidak kedaluwarsa. Khusus bagi Jemaah haji lansia yang tidak berkebutuhan khusus ataupun yang berkebutuhan khusus harus disiapkan fasilitasnya terutama kamar tempat mereka menginap tidak boleh dilantai atas, Sehingga memudahkan para lansia maupun petugas itu sendiri dalam melayani para Jemaah haji yang berkebutuhan khusus. Akomodasi sangat penting yang harus disiapkan oleh Kanwil Kemenag Provinsi Maluku agar menampung seluruh calon Jemaah haji yang datang dari 11 Kabupaten/Kota. Kemudian setelah mereka kembali dari tanah suci akan di

tampung sementara di Ambon, sebelum mereka Kembali ke daerah masing-masing. Khusus untuk Provinsi Maluku, tempat yang biasanya digunakan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Maluku adalah Asrama Haji yang berlokasi di Waiheru Ambon. Untuk mengetahui lebih jelas tentang akomodasi yang disiapkan oleh Kanwil Agama Provinsi Maluku akan dijelaskan oleh salah satu staf bidang haji yakni (Fatum Kairoti) pada tanggal 16 Oktober 2024 :

“Bahwa tiap tahunnya dalam penyelenggaraan ibadah haji, Asrama Haji yang bertempat di Waiheru merupakan tempat yang disediakan untuk menampung seluruh Jemaah haji yang berasal dari kabupaten kota di Maluku. Asrama tersebut terdiri dari 2 gedung yang terbagi atas 120 kamar/bilik dan sebanyak 644 tempat tidur. Dengan jumlah kamar dan tempat tidur yang banyak, mampu menampung hingga 1.125 jemaah haji di tahun kemarin. Kemudian untuk Jemaah haji lansia menjadi prioritas pelayanan terutama untuk tempat menginap, sehingga mereka ditempatkan pada lantai satu asrama haji Waiheru karena lansia juga dibedakan atas beberapa kategori yakni Jemaah dengan berkebutuhan khusus dan Jemaah dengan risiko tinggi (RISTI).”

Kemudian ditambahkan oleh salah satu staf Bidang Haji yakni (Rahman Selly) pada tanggal 20 Oktober 2024.

“Bahwa untuk akomodasi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Maluku selama keberangkatan jemaah haji tahun 2023 kemarin tidak mengalami masalah serius. Karena Asrama Haji Waiheru mampu untuk menampung seluruh Jemaah haji yang berasal dari kota dan daerah yang ada di Provinsi Maluku. Sehingga semenjak ada Asrama Haji Waiheru, kita tidak pernah menggunakan hotel sebagai tempat menginap Jemaah haji di Provinsi Maluku. Setelah keberangkatan ke embarkasi Makassar baru kita menggunakan asrama embarkasi yang ada di sana.”

Kemudian menurut Kepala Kanwil Agama Provinsi Maluku yakni Dr. H. Yamin, M.Pd.I, pada tanggal 4 Oktober 2023 :

“Bahwa Proses persiapan kemenag Provinsi Maluku dari kedatangan hingga kepulangan jemaah haji dari setiap kabupaten/kota di antaranya, Menyiapkan alat bantu berjalan (Kursi Roda), Prioritas administrasi untuk jemaah yang berada pada kabupaten yang jauh dari kota Ambon, Pemberian tempat tinggal di asrama haji dengan fasilitas yang memadai, Diberikan petugas pendamping dalam melayani jemaah lansia, sehingga pada tahun 2023 mengalami penambahan petugas pelayanan untuk dapat melayani jemaah lansia hal ini mendapat apresiasi dari berbagai pihak terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada jemaah lansia.

Dari kedua pendapat di atas menunjukkan bahwa layanan akomodasi tidak ada masalah serius yang dihadapi oleh Kanwil Kemenag Provinsi Maluku. Karena Asrama Haji Waiheru mampu untuk menampung jemaah haji. Jumlah kamar dan tempat tidur yang begitu banyak masih bisa menampung hingga dua ribuan Jemaah haji. Kemudian untuk lansia yang berkebutuhan khusus dan berisiko tinggi (RISTI) ditempatkan pada lantai pertama sehingga proses pelayanan baik itu layanan konsumsi, Kesehatan dan aktivitas lainnya lebih mudah dilakukan oleh para Jemaah haji maupun petugas yang ditugaskan untuk melayani mereka. Karena para lansia tidak mungkin untuk ditempatkan pada kamar-kamar yang sulit untuk dijangkau seperti lantai tiga maupun lantai dua.

Layanan Kesehatan Bagi Para Lansia

Menurut (Kasmir,2006) ada beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan atau lembaga untuk melayani calon jemaah haji, yakni sebagai berikut. (1). Bertanggung jawab kepada setiap jemaah sejak awal hingga selesai. dalam menjalankan kegiatan pelayanan dapat melayani dari awal kegiatan hingga selesai sehingga dengan begitu jemaah akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. (2). Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Dapat berbicara kepada jemaah atau dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. (3). Memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk

menghadapi masalah jamaah dalam memberikan pelayanan, kemampuan dan pengetahuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. (4). Berusaha memahami kebutuhan jamaah. memiliki ketepatan dalam melayani, bermaksud untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh jamaah. (5). Mampu memberikan kepercayaan kepada calon jamaah haji. Kepercayaan calon jamaah haji kepada lembaga mutlak diperlukan sehingga jamaah merasa nyaman dalam pelayanan yang diberikan.

Pelayanan Kesehatan haji adalah serangkaian upaya kegiatan melalui program pemeriksaan dan pembinaan kesehatan haji agar terpenuhinya kondisi istitaah kesehatan. Pelayanan kesehatan sangat penting bagi Jamaah haji terutama bagi mereka yang dengan keterbatasan akibat usia, sakit dan lain sebagainya. Sebelumnya, Kemenag RI telah melakukan berbagai langkah dengan berbagai inovasi layanan pada Haji Lansia pada tahun 2023, sebagai berikut: (1). Kementerian Agama telah melibatkan ahli geriatrik dari Universitas Indonesia untuk merumuskan konsep layanan, prosedur operasional, melakukan pemantauan sekaligus pengawasan kesehatan jamaah haji lansia saat operasional. (2). Kemenag telah meluncurkan buku manasik haji ramah lansia, yang berisi panduan manasik untuk kaum risiko tinggi ini jauh-jauh hari sebelumnya. Buku ini memberikan penekanan hukum rukhsah bagi lansia dalam menjalankan ibadah haji. (3). Kemenag juga menyiapkan SDM khusus yang membidangi layanan jamaah haji lansia. Meski jumlahnya terbatas, namun penanganan pada jamaah lansia ditunjukkan dengan adanya bidang ramah lansia. (4). Kemenag juga menyediakan sarana transportasi bus Shalawat untuk jamaah haji lansia. Ada 422 bus Shalawat yang menjadi armada layanan haji lansia dengan tiga terminal haji di Mekkah. (5). Kemenag telah menyediakan ruang tunggu khusus bagi lansia di lobi-lobi hotel Mekkah, yang dikhususkan pada jamaah haji lansia. Demikian juga, Kemenag menyediakan *lift* khusus untuk prioritas jamaah haji ramah lansia. (6). Kemenag juga berusaha memberikan makanan yang ramah lansia, misalnya bubur, dan sebagainya, meski yang terakhir ini dengan menyediakan sarana pembuatan bubur untuk ramah lansia. (7). Kemenag dan Kementerian Kesehatan telah menyiapkan enam layanan, baik tenaga kesehatan haji, tim promosi kesehatan, gawat darurat sektor, KKHI, tim sanitasi maupun tim obat. Keenam layanan ini disiapkan untuk melakukan pada jamaah secara umum dan ramah lansia.

Beberapa poin di atas merupakan standar pelayanan Kesehatan untuk Jamaah haji lansia di Indonesia yang dilakukan sebelum, saat dan setelah ibadah haji dilakukan. Hal tersebut bertujuan agar para Jamaah haji lansia bisa menunaikan rukun haji tanpa ada rukun yang tertinggal sehingga mereka menjadi haji yang mabrur. Untuk mengetahui proses pelayanan kesehatan, maka di bawah ini dapat dijelaskan oleh salah satu staf Bidang Haji yakni (Asliawati Kabalmay) Pada tanggal 08 Oktober 2023 :

“Bahwa Adapun layanan kesehatan bagi Jamaah haji lansia yaitu tim promosi kesehatan, gawat darurat sektor, KKHI, tim sanitasi maupun tim obat. Keenam layanan ini telah dilakukan kepada seluruh Jamaah haji dan lebih spesifik ke para lansia dan yang berkebutuhan khusus. Sehingga pelayanan Kesehatan bagi mereka betul-betul terlaksana dengan baik dan benar.

Kemudian ditambahkan oleh M. Rusydi Latuconsina, S.Ag pada tanggal 29 September 2023, mengatakan bahwa :

“Fasilitas kesehatan secara khusus yang diberikan oleh kementerian Agama Provinsi Maluku kepada Jamaah lansia yaitu kementerian agama Provinsi Maluku melakukan kerja sama dengan kementerian Kesehatan Provinsi Maluku, KKP, dan Dinas Perhubungan Provinsi Maluku serta berbagai instansi kementerian maupun Pemerintah Daerah Provinsi, karena memiliki visi dan misi

bersama dalam hal pelayanan prioritas kepada jemaah lanjut usia agar dapat terakomodir dengan semaksimal mungkin.

Kedua pendapat di atas menunjukkan bahwa ada upaya peningkatan mutu pelayanan yang baik dari pemerintah yaitu Kementerian Agama RI dan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Maluku kepada Jemaah haji lansia, dan Jemaah haji yang berkebutuhan khusus. Upaya-upaya tersebut dilakukan agar lebih mempermudah aktivitas Jemaah haji lansia saat mulai dari pendaftaran, keberangkatan, proses ibadah haji hingga Kembali ke daerah masing-masing.

Kepuasan Jemaah Haji Lansia Tahun 2023 Terhadap Pelayanan Kanwil Kemenag Maluku

Tahun 2023 jemaah haji lansia menjadi prioritas penuh Kementerian Agama Republik Indonesia. Dan telah diinstruksikan kepada seluruh Berdasarkan data yang dirilis lebih kurang 66.000 atau setara 30% dari total jemaah, hal ini merupakan bentuk komitmen Kementerian Agama RI memberikan layanan haji yang ramah lansia. Layanan ramah lansia tersebut terlihat jelas melalui strategi Kementerian Agama Republik Indonesia, telah memprioritaskan layanan haji 2023 dengan membentuk tim pelayanan khusus jemaah lansia yang dengan jumlah 220 orang. Di samping itu, juga terdapat tim pelayanan transportasi, konsumsi, perlindungan jemaah, konsultasi ibadah, tim Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat).

Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Maluku Pada Jemaah Haji Lanjut Usia

Optimalisasi pelayanan Jemaah haji lanjut usia (lansia) menjadi prioritas utama Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku terutama optimalisasi pelayanan administrasi keberangkatan baik itu pengurusan visa, paspor dan lain sebagainya. Kedua hal tersebut merupakan salah satu syarat utama seseorang melakukan perjalanan ke luar negeri sehingga menjadi pegangan dan sebagai identitas dokumen resmi bagi seseorang terutama bagi Jemaah haji lansia yang berasal dari provinsi Maluku. Pelayanan tersebut dilakukan agar para Jemaah haji mendapatkan kepuasan dalam hal pelayanan baik itu administrasi, akomodasi maupun pelayanan Kesehatan. Sehingga seluruh Jemaah haji mendapatkan haji yang mabrur tanpa terkecuali. Untuk lebih jelas tentang sejauh mana kepuasan para Jemaah tentang proses pelayanan administrasi di Kanwil Kemenag Provinsi Maluku, maka dapat dijelaskan oleh salah satu Jemaah haji lanjut usia yakni (Bapak Abdullah Semarang) usia 98 tahun, pada tanggal 22 Oktober 2023.

“Bahwa selama pengurusan administrasi saya tidak merasa kesulitan karena dilayani dengan baik, terutama pada saat perekaman bio visa, pembuatan Paspur dan dokumen lainnya. Kami diberi kemudahan untuk mengurus segala hal kemudian selalu memberikan solusi bagi kami lansia apabila proses pengurusan administrasi terdapat masalah-masalah yang tidak terduga. Selain itu ada perlakuan khusus kepada kami yang lansia, selalu diprioritaskan antreannya”.

Dari pendapat di atas menunjukkan bahwa Kanwil Kemenag Provinsi Maluku sukses dalam melakukan pelayanan administrasi khususnya kepada para Jemaah haji lansia. Sehingga mereka tidak mengalami kesulitan yang berarti pada saat pengurusan berbagai hal ihwal untuk keberangkatan mereka ketanah suci. Dan perlu dipertahankan dan selalu dipertahankan untuk Jemaah-jemaah haji tahun 2024 dan seterusnya. Mengingat kondisi fisik Jemaah haji lansia tidak sama dengan fisik Jemaah haji yang usianya masih muda, sehingga perlu perhatian ekstra terutama bagi mereka yang berkebutuhan khusus.

Optimalisasi Pelayanan Akomodasi

Salah satu faktor yang menentukan kenyamanan pelayanan bagi Jemaah haji lansia adalah masalah akomodasi. Baik itu dilihat dari Gedung tempat menginap, tempat tidur, WC maupun hal-hal lain yang berkaitan dengan akomodasi. Dan Kanwil Kemenag Provinsi Maluku mempersiapkan tempat menginap Jemaah haji yang sangat layak yakni Asrama Haji di Desa Waiheri Kota Ambon. Gedung tersebut memiliki 3 lantai dan lantai pertama khusus untuk Jemaah haji lansia dan yang berkebutuhan khusus, sedangkan lantai dua bagi Jemaah haji yang usianya 40 – 62 tahun sedangkan lantai tiga bagi usia 20-39 tahun. Pembagian tersebut dilakukan untuk mempermudah aktivitas para Jemaah haji lansia saat berada di asrama haji untuk mempersiapkan diri dalam rangka keberangkatan ke Mekkah. Untuk mendapatkan informasi kepuasan Jemaah haji, maka dapat dijelaskan oleh salah satu Jemaah haji lansia yakni (Bapak Ja'far Naya Binti Ahmad) usia 93 tahun, pada tanggal 24 Oktober 2024.

“Bahwa selama kami menginap di asrama Haji Waiheru telah dilayani dengan baik, dan kami sebagai lansia merasa sangat bersyukur atas pelayanan tim atau petugas haji Provinsi Maluku. Baik itu pelayanan konsumsi bagi kami, tempat tidur, kamar mandi, dan WC selalu diperhatikan kebersihannya. Sehingga saat kami berada di asrama haji merasa sangat nyaman atas pelayanannya. Dengan demikian kami berharap biar tahun-tahun berikutnya pola pelayanan perlu ditingkatkan lagi.”

Dari pendapat di atas menunjukkan bahwa pelayanan akomodasi sudah sesuai dengan keinginan Jemaah haji, terutama bagi Jemaah haji lansia dan yang berkebutuhan khusus. Dari apresiasi atau pernyataan yang disampaikan oleh salah satu informan bukan berarti tidak ada lagi masalah yang dihadapi oleh penyelenggara atau tim Jemaah haji Provinsi Maluku. Akan tetapi ke depan pasti ada masalah-masalah lain yang muncul, sehingga Kanwil Kementerian Agama selalu melakukan pembaharuan-pembaharuan terutama pelayanan kepada para lansia.

Layanan Kesehatan Bagi Para Lansia

Undang-undang republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia Bab I Pasal I, yang dimaksud dengan lanjut Usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun ke atas. Lanjut Usia Potensial adalah lanjut usia yang masih mampu melakukan pekerjaan dan atau kegiatan yang dapat menghasilkan barang dan jasa. Lanjut Usia Tidak Potensial adalah lanjut usia yang tidak berdaya mencari nafkah sehingga hidupnya bergantung pada bantuan orang lain. (Yeniar Indriana, 2012). Lansia adalah seseorang yang telah memasuki tahapan akhir dari fase kehidupan. Kelompok yang dikategorikan lansia ini akan mengalami suatu proses yang disebut Aging Process atau proses penuaan.(Wahyudi, 2008). Menua adalah suatu keadaan yang terjadi di dalam kehidupan manusia. Proses menua merupakan proses sepanjang hidup, tidak hanya dimulai dari suatu waktu tertentu, tetapi dimulai sejak permulaan kehidupan. Menjadi tua merupakan proses alamiah yang berarti seseorang telah melalui tiga tahap kehidupan yaitu anak, dewasa dan tua (Nugroho, 2006 dalam Kholifah, 2016).

Kesehatan sangat penting bagi Jemaah haji terutama bagi lanjut usia, karena sangat rentan dengan penyakit sehingga bisa saja mengganggu aktivitas saat melakukan ibadah haji di Mekkah dan Medinah. Untuk itu sangat tepat langkah yang diambil oleh Kemenag RI dengan slogan Jemaah Haji ramah Lansia. Dengan demikian diimplementasikan juga di Kanwil Kemenag Maluku sehingga pelayanan prioritas dilakukan kepada para lansia yang usianya berkisar antara 62 tahun ke atas. Untuk mengetahui lebih jelas tentang kepuasan Jemaah haji lansia pada tahun 2023 kemarin, dapat dijelaskan oleh salah satu informan yakni (Ibu Farida) usia 80 tahun pada tanggal 26 Oktober 2024.

“Bahwa selama di Asrama Haji Waiheru, tim kesehatan sering datang untuk melakukan pemeriksaan Kesehatan terutama bagi kami yang sudah lanjut usia. Yang datang adalah satu dokter dan dua perawat yang setiap dua hari sekali mereka datang untuk memeriksa tekanan darah, serta menanyakan keluhan yang dialami oleh kami para lansia. Dan apabila ada keluhan, maka tim Kesehatan memberikan obat untuk diminum oleh orang yang mengeluh sakit. Dari itu kami merasa sangat puas dengan sistem pelayanan yang dilaksanakan oleh tim Jemaah haji yang ada di Provinsi Maluku.”

Dari pendapat di atas menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah lansia sudah sesuai dengan keinginan Jemaah haji, terutama bagi Jemaah haji lansia dan yang berkebutuhan khusus. Dari apresiasi atau pernyataan yang disampaikan oleh salah satu informan bukan berarti tidak ada lagi masalah yang dihadapi oleh penyelenggara atau tim Jemaah haji Provinsi Maluku.

KESIMPULAN

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya sudah oleh seluruh informan baik itu yang berasal dari pihak Kanwil Kementerian Agama Provinsi Maluku maupun para Jemaah haji lansia telah tergambar bahwa kesimpulan dari tesis ini adalah :

Pada pelayanan administrasi, seluruh kebutuhan administrasi Jemaah haji terutama lansia dipermudah oleh pihak Kanwil Kemenag Provinsi Maluku sehingga mereka tidak kesulitan dalam proses antrean dalam hal pelayanan administrasi, sampai dengan penyelesaian dokumen perjalanan ibadah haji. Kemudian masalah akomodasi telah disiapkan sepenuhnya oleh pihak Kanwil Kemenag Maluku yakni Gedung asrama haji yang ada di Desa Waiheru dengan jumlah 120 kamar dan 673 tempat tidur dan di dalam satu tempat tidur bisa menampung 6 hingga 7 orang Jemaah haji. Kemudian pelayanan Kesehatan selalu dilaksanakan oleh Kanwil Kemenag Provinsi Maluku kepada seluruh Jemaah haji dan yang lebih diprioritaskan adalah para lanjut usia dan yang berkebutuhan khusus. Dengan demikian maka Jemaah haji lansia mendapatkan kepuasan pelayanan baik itu masalah administrasi, akomodasi dan Kesehatan dari Kanwil Kementerian Agama Provinsi Maluku.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhaq, D. L. *Strategi Bimbinganmanasik Dalammeningkatkan Pemahaman Ibadah Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung Pada Tahun 2023* (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Amir Syamsudin. (2010). *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*. Penerbit Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrah.
- Aziz, Kustini. (2007). *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Penerbit Puslitbang kehidupan Keagamaan.
- Abdul Halim. (2002). *Ensiklopedia Haji dan Umrah*, Jakarta: Penerbit OT. Raja Grafindo Persada.
- Baidhowi Ahmad. (2019). *Kiat Meraih Mabruur Bagi Jamaah Haji Lemah dan Sakit*, Jakarta: Penerbit Kementerian Agama RI.
- Baidhowi Ahmad. (2019). *Spiritualitas Haji (Integralistik Karakter Muslim dalam Ritual Haji Prespektif Al- Qur'an*. Cirebon: Penerbit Pustaka Kalimasada.
- Bagong Suyanto dan sutinah. (2005). *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Penerbit Kencana Prenadamedia Group.
- Direktorat Jendral PHU. (2019). *Panduan Pelaksana Bimbingan Ibadah dan Pengawasan KB Sektor*, Penerbit Kementrian Agama.

- Ekram, I., Tuanaya, W., & Wance, M. (2022). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik kantor manunggal satu atap provinsi maluku. *Journal of Governance and Social Policy*, 3(1), 1-13.
- E. Robert Goodin. (2015). *The Real Worlds of Welfare Capitalism*, dalam: H. Satria Azizy, Mendudukkan Kembali Makna Kesejahteraan Dalam Islam, Ponorogo: Penerbit Centre for Islamic and Occidental Studies (CIOS).
- Fitri, S. A., & Nurani, K. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Pada Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(2), 229-238.
- Hasibuan, R. W. (2023). *Manajemen pelayanan calon jama'ah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan* (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan).
- Hazami, A. *Optimalisasi Peran Karyawan Dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kementerian Agama Kota Bogor* (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Jannah, M. *Implementasi Strategi Pelayanan Ibadah Haji Dalam Membantu Jemaah Haji Lansia Di Kantor Kementrian Agama Kota Jakarta Selatan* (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Kholilurrohman. (2017). "Hajinya Lansia Ditinjau dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam" Penerbit Ejournal IAIN Surakarta.
- Kirom, B. (2015). Mengukur Kepuasan Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, Bandung: Penerbit Pustaka Reka Cipta.
- Lijan Poltak Sinambela. (2010). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Jakarta : Penerbit PT.Bumi Aksara.
- Matthew B Miles dan A. Michael Huberman, (1992). *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Penerbit UI Press.
- Mery, M. (2021). *Sistem informasi Komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT) dalam meningkatkan pelayanan ibadah Haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Nahwari Nahar. (2009). Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia/Imam Syauckani Jakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Reswara, A. *Optimalisasi Sistem Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Khusus Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Dki Jakarta Tahun 2022* (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Renta, P. P., Trisnani, E., Sallimi, H., & Surwandono, S. (2023). Efektivitas Diplomasi Haji oleh Kementerian Agama Indonesia pada Tahun 2020-2023. *JRP (Jurnal Review Politik)*, 13(1), 1-25.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Preosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Penerbit PT: Rineka Cipta.
- Sari, H. O., Yunus, F., & Fryanti, Y. E. (2022). Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur. *QULUBANA: Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(1), 1-17.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sumardi Suryabrata. (1987). *Metode Penelitian* Jakarta: Penerbit Rajawali.
- Selanno, H., & Wance, M. (2021). Performance of Inspectorate in Supervision of Government Administration in Buru Selatan Regency. *Sosiohumaniora*, 23(2), 189-157.
- Syahrani, N. *Optimalisasi Seleksi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Kloter Dalam Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementrian Agama Kota Bandar Lampung Tahun 2023* (Bachelor's

- thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Soemitro Romy H. (1990). *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri* Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Ismail, N. (2018). *Analisa Terhadap Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Irmawati, I., Wijaya, A. A. M., & Basir, M. A. (2022). Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal of Government Science Studies*, 1(2), 50-57.
- Kasmaludin, K., Muh, B. A., & Junaid, G. (2023). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buton Selatan. *Journal of Government Science Studies*, 2(1), 14-21.
- Taufiqurrochman. (2011). *Manasik Haji & Ziarah Spiritual*, Malang: Penerbit UIN Maliki Press.