

Implementation of Service SOP for Elderly Hajj Pilgrims at the Banjarmasin Embarkation Hajj Dormitory in 2024

Implementasi SOP Layanan bagi Calon Jemaah Haji Lanjut Usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024

Mahmudatul Nafisah¹, Syaipul Hadi², Devi Noviyanti^{3*}

^{1,2,3}*Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin*

**email Korespondensi : devinoviyanti@uin-antasari.ac.id*

Abstrak: Penelitian dilatarbelakangi oleh tantangan dalam pelayanan ibadah haji bagi calon jemaah lanjut usia yang memiliki keterbatasan fisik dan kondisi kesehatan, sehingga diperlukan implementasi SOP layanan yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan khusus mereka di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah berupaya memenuhi kebutuhan Jemaah lanjut usia melalui layanan berbasis lisan, tulisan, dan tindakan, meskipun implementasinya belum sepenuhnya optimal. Temuan ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan manajemen pelayanan berbasis kebutuhan khusus bagi lanjut usia.

Kata Kunci: *implementasi SOP layanan, calon jemaah lanjut usia, haji*

Abstract: This research is motivated by the challenges in providing Hajj services for elderly prospective pilgrims who often experience physical limitations and health issues, thus necessitating the implementation of appropriate Standard Operating Procedures (SOP) to meet their specific needs at the Banjarmasin Hajj Dormitory Embarkation in 2024. The purpose of this research is to examine the implementation of SOP services for elderly prospective pilgrims at the Banjarmasin Hajj Dormitory Embarkation in 2024. This research employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results show that the Banjarmasin Hajj Dormitory Embarkation has made efforts to meet the needs of elderly pilgrims through oral, written, and action-based services, although the implementation has not been fully optimal. These findings make a significant contribution to the development of service management based on the specific needs of the elderly.

Keywords: *implementation of service SOP, elderly prospective pilgrims, haji*

PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh umat Muslim yang mampu secara finansial dan fisik. Pelaksanaan ibadah ini berbeda dari ibadah lainnya karena melibatkan serangkaian ritual dalam waktu dan tempat tertentu di tanah suci Mekah (Resti dkk., 2022). Sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S. Ali-Imran/3:97, kewajiban haji berlaku bagi mereka yang memiliki kemampuan fisik dan finansial (Kementerian Agama, 2019). Namun, bagi kelompok lanjut usia, tantangan fisik dan kesehatan seringkali menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan ibadah tersebut.

Seiring bertambahnya jumlah calon jemaah haji lanjut usia, kebutuhan akan pelayanan khusus menjadi semakin mendesak. Berdasarkan data Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) tahun 2023, tercatat 66.943 calon jemaah haji lanjut usia, dengan mayoritas berada pada rentang usia 65–74 tahun (Rasyid Luthfiyana, wawancara, 1 Juli, 2024). Fenomena ini mendorong pemerintah, khususnya Kementerian Agama, untuk meningkatkan layanan haji berbasis kebutuhan khusus, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Pelayanan publik dalam konteks ini harus memenuhi prinsip-prinsip profesionalitas, keadilan, kemaslahatan, dan keamanan. Pelayanan publik adalah bentuk tanggung jawab aparatur negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat (Setijaningrum, 2009). Dalam hal pelayanan terhadap lanjut usia, pendekatan pelayanan harus adaptif terhadap keterbatasan fisik dan mental jemaah.

Pelayanan terbagi menjadi tiga bentuk, yaitu pelayanan secara lisan, pelayanan secara tulisan, dan pelayanan secara perbuatan (Aris Ariyanto dkk., 2024). Ketiga bentuk pelayanan ini harus terintegrasi agar pelayanan kepada lanjut usia dapat berlangsung optimal. Pelayanan lisan biasanya dilakukan oleh petugas yang bekerja di bidang hubungan masyarakat, informasi, atau bidang lain yang berkaitan, dengan memberikan penjelasan atau keterangan secara langsung kepada pihak yang memerlukan. Agar pelayanan ini berjalan efektif dan sesuai harapan, pelaksana pelayanan perlu memenuhi beberapa syarat penting. Mereka harus memahami secara mendalam permasalahan yang berkaitan dengan tugasnya, mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan ringkas namun tetap memuaskan bagi penerima layanan, serta selalu menunjukkan sikap yang sopan dan ramah dalam berinteraksi.

Pelayanan dalam bentuk tulisan merupakan jenis layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, baik dari segi jumlah maupun perannya. Layanan ini dianggap efisien, terutama dalam situasi yang memerlukan komunikasi jarak jauh. Agar pelayanan tertulis dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan, maka aspek kecepatan menjadi hal utama yang perlu diperhatikan, baik dalam menangani persoalan maupun dalam proses penyelesaiannya. Secara umum, layanan tertulis terbagi menjadi dua jenis. Pertama, layanan yang berbentuk petunjuk, informasi, atau hal serupa yang ditujukan kepada pihak-pihak berkepentingan agar mempermudah urusan dengan lembaga atau instansi. Kedua, layanan yang berupa respons tertulis terhadap permohonan, laporan, keluhan, serta penyampaian atau pemberitahuan tertentu.

Layanan dalam bentuk perbuatan umumnya dilakukan oleh kalangan menengah ke bawah, dan keberhasilannya sangat ditentukan oleh keterampilan serta keahlian pelaksananya. Dalam praktiknya, layanan jenis ini sering kali tak terpisahkan dari layanan lisan, karena keduanya saling berkaitan dan kerap dijalankan bersamaan. Hal ini disebabkan karena interaksi langsung dalam bentuk fisik lebih banyak dilakukan dibandingkan dengan pelayanan melalui tulisan, yang biasanya hanya digunakan dalam konteks tertentu karena keterbatasan jarak. Untuk menghasilkan kualitas layanan perbuatan yang baik, terdapat beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan. Pertama, pekerja harus memiliki niat tulus

dan ikhlas dalam menjalankan tugasnya. Kedua, diperlukan keterampilan khusus yang relevan dengan jenis pekerjaan tersebut, yang idealnya diperoleh melalui pelatihan atau pendidikan yang sesuai. Ketiga, pelaksana layanan harus menjunjung tinggi kedisiplinan dalam mengikuti prosedur, metode, dan aturan yang telah ditetapkan.

Implementasi pelayanan public bergantung pada beberapa faktor, di antaranya kejelasan standar kebijakan, komunikasi antar pelaksana, sumber daya yang tersedia, dan karakteristik organisasi pelaksana (Kaendung dkk., 2021). Dalam konteks pelayanan haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, faktor-faktor tersebut harus dikelola dengan baik agar SOP layanan lanjut usia dapat diimplementasikan secara efektif dan sesuai standar.

Pelayanan terhadap jemaah haji lanjut usia juga harus mempertimbangkan aspek fisiologis dan psikologis lanjut usia. Lanjut usia mengalami perubahan pada fungsi organ tubuh yang mempengaruhi mobilitas, daya tahan tubuh, serta kemampuan kognitif (Aswardi, 2023) atau menerapkan program khusus yang dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan fisik lansia, memperkuat otot serta meningkatkan daya tahan tubuh, sekaligus menekankan pentingnya menjaga kondisi kesehatan yang optimal selama menjalani perjalanan (Fahham, 2023). Oleh karena itu, pelayanan kepada lanjut usia memerlukan kesabaran, empati, dan fasilitas yang mendukung kenyamanan serta keselamatan mereka.

Dalam perspektif pelayanan berbasis pelanggan (customer service kualitas interaksi langsung antara penyedia layanan dengan penerima layanan sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan (Zeithaml dkk., 2017). Hal ini relevan diterapkan dalam pelayanan haji lanjut usia, di mana komunikasi efektif dan tindakan responsif dari petugas menjadi faktor kunci keberhasilan pelayanan.

Pelayanan terhadap lanjut usia dalam ibadah haji perlu memperhatikan prinsip inklusivitas dan aksesibilitas. Menurut (Wirtz, 2011) kualitas layanan jasa tidak hanya diukur dari output pelayanan, tetapi juga dari pengalaman emosional yang dirasakan oleh pelanggan selama proses pelayanan. Dengan demikian, perhatian terhadap detail seperti jalur prioritas kursi roda, lift prioritas, dan fasilitas kamar khusus di asrama haji menjadi elemen penting dalam membangun layanan ramah lanjut usia.

Masa lanjut usia merupakan tahap akhir dalam kehidupan manusia yang dimulai pada usia 60 tahun ke atas dan dapat berlangsung hingga usia 120 tahun. Dunkle dalam Santrock (2012) membagi lansia menjadi tiga kategori, yaitu lansia awal (65–74 tahun), lansia menengah (75 tahun ke atas), dan lansia akhir (85 tahun ke atas). Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia juga membedakan lansia menjadi tiga jenis: lansia umum (60 tahun ke atas), lansia potensial (masih mampu bekerja atau beraktivitas produktif), dan lansia tidak potensial (bergantung pada bantuan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya) (Pipit Festy W, 2018).

Atas dasar tersebut Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin mengimplementasikan SOP pelayanan lanjut usia yang mencakup layanan berbasis lisan, tulisan, dan tindakan nyata, sebagai bentuk adaptasi terhadap kebutuhan khusus calon jemaah haji lanjut usia. Upaya ini terbukti mendapatkan apresiasi berupa penghargaan Asrama Haji Pelayanan Terbaik Tahun 2023 (Caesarina dkk., 2024).

Namun demikian implementasi SOP tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, waktu pelayanan yang lebih lama, serta kondisi kesehatan jemaah lanjut usia yang rentan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam implementasi SOP layanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024, serta mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam

pengembangan konsep manajemen pelayanan berbasis kebutuhan khusus lanjut usia, khususnya dalam konteks pelaksanaan ibadah haji, dengan menyoroti bagaimana implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat mendukung tercapainya pelayanan yang optimal bagi calon jemaah haji lanjut usia. Dengan mengkaji implementasi SOP layanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin pada tahun 2024, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi secara praktis bagi penyelenggara layanan haji agar mampu meningkatkan kualitas, efektivitas, dan kesesuaian layanan yang diberikan dengan karakteristik serta keterbatasan fisik maupun psikologis jemaah lanjut usia.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan. Penelitian dilakukan untuk menggambarkan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024. Fokus penelitian diarahkan pada pemahaman terhadap proses pelayanan lanjut usia. Lokasi penelitian dilaksanakan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, yang beralamat di Jalan Ahmad Yani Km. 28, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan. Lokasi ini dipilih karena menjadi tempat transit utama bagi calon jemaah haji dari wilayah Kalimantan Selatan dan sekitarnya sebelum keberangkatan ke tanah suci. Subjek dalam penelitian ini meliputi Kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kepala Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Bidang Layanan Jemaah Lanjut Usia, serta jemaah haji lanjut usia yang singgah di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak sembilan orang, terdiri atas satu orang Kepala Asrama Haji, satu orang Kepala PPIH Bidang Layanan Jemaah Lansia, dan tujuh jemaah haji lanjut usia. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Adapun kriteria informan meliputi: (1) pejabat yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab langsung terhadap pelaksanaan layanan jemaah lansia di asrama; (2) jemaah haji berusia 60 tahun ke atas yang menerima layanan selama berada di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin; serta (3) kesediaan informan untuk memberikan informasi secara terbuka dan objektif.

Objek penelitian ini adalah implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan terhadap calon jemaah haji lanjut usia. Implementasi tersebut dianalisis berdasarkan tiga aspek utama, yaitu: (1) layanan berbasis lisan, yang mencakup penyampaian informasi dan komunikasi langsung kepada jemaah; (2) layanan berbasis tulisan, yang meliputi penyediaan petunjuk tertulis, papan informasi, serta dokumen administrasi; dan (3) layanan berbasis tindakan nyata, seperti pendampingan, bantuan mobilitas, serta penyediaan fasilitas khusus bagi jemaah lanjut usia.

Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan, terhitung sejak 7 Juni 2024 hingga 7 Agustus 2024. Waktu penelitian ini bertepatan dengan masa operasional haji pada fase keberangkatan dan kepulangan jemaah di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Rentang waktu tersebut dipilih untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai implementasi layanan pada kedua fase pelayanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi. Dokumentasi berupa foto kegiatan wawancara dan aktivitas pelayanan digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat validitas temuan penelitian. Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan informan, hasil observasi langsung terhadap kegiatan pelayanan, serta dokumentasi di lapangan. Data sekunder berasal dari dokumen resmi, arsip laporan kegiatan, foto dokumentasi, dan berkas administrasi lain yang relevan dengan

pelayanan calon jemaah haji lanjut usia. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada Kepala Asrama, Kepala PPIH Bidang Lanjut usia, dan calon jemaah lanjut usia, dengan panduan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan lanjut usia, baik dari sisi pelayanan personal maupun penggunaan fasilitas yang disediakan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan catatan, foto, dan dokumen pendukung lain yang terkait dengan pelaksanaan layanan.

Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tahapan reduksi data, yaitu penyaringan dan pemilahan data mentah agar hanya informasi yang relevan dan signifikan yang dipertahankan. Pada tahap ini peneliti memilih informasi yang relevan dan berkaitan dengan pelayanan bagi calon jemaah haji lanjut usia. Tahapan berikutnya kemudian dilanjutkan dengan penyajian data dalam bentuk yang terstruktur seperti narasi deskriptif untuk mempermudah pemahaman dan identifikasi pola. Penyajian informasi ini dilakukan melalui kutipan langsung dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang relevan dengan konteks penelitian. Selanjutnya pada tahapan terakhir, yakni penarikan kesimpulan. Pada tahap ini dilakukan dengan berdasarkan hasil perbandingan temuan atau bukti-bukti dari data yang diperoleh terkait dengan pelayanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024 dengan tinjauan teoritis yang dipakai.

Untuk menjaga keabsahan data agar hasil penelitian dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan, diterapkan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan dan memverifikasi informasi dari berbagai informan yang berbeda guna meminimalkan bias, serta triangulasi metode dengan menggabungkan hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data menjadi lebih valid dan lengkap, sehingga temuan penelitian memiliki kekuatan analisis yang akurat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jemaah haji lanjut usia merupakan kelompok jemaah berusia di atas 65 tahun dengan beragam kondisi fisik dan mental. Jemaah lanjut usia dikategorikan menjadi dua, yaitu lanjut usia mandiri yang dapat melakukan aktivitas secara mandiri tanpa bantuan, dan lanjut usia tidak mandiri yang membutuhkan bantuan dalam aktivitas harian dan pelaksanaan ibadah (Rasyid Luthfiyana, wawancara, 1 Juli, 2024). Jemaah lanjut usia yang tidak mandiri termasuk dalam kategori prioritas bersama penyandang disabilitas dan mendapatkan pelayanan khusus untuk menjamin keselamatan dan kelancaran ibadah haji (Haris Fadillah, wawancara, 29 Juni, 2024). Pelayanan terhadap calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin pembagian pelayanan menjadi tiga bentuk, yaitu pelayanan secara lisan, tulisan, dan perbuatan (Aris Ariyanto dkk., 2024).

1. Pelayanan secara lisan

Pelayanan secara lisan dalam pelaksanaan ibadah haji bagi jemaah lanjut usia (lanjut usia) di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berperan penting dalam membantu pemahaman mereka terhadap prosedur dan informasi yang dibutuhkan. Komunikasi langsung yang dilakukan oleh petugas bertujuan untuk menjelaskan hal-hal penting seperti penyerahan paspor, jumlah dan penggunaan *living cost*, serta fungsi kartu dan gelang identitas. Penjelasan dilakukan secara perlahan, sederhana, dan disesuaikan dengan kemampuan pemahaman lanjut usia (Rasyid Luthfiyana, wawancara, 1 Juli, 2024). Petugas juga menyampaikan informasi penting seperti nominal *living cost* yang diterima senilai 750 riyal (setara Rp 3.375.000,-) dan menjelaskan kegunaan gelang sebagai alat identifikasi dan keamanan jemaah.

Selain itu petugas pelayanan di berbagai lokasi dalam asrama haji juga siap memberikan informasi secara langsung kepada jemaah lanjut usia. Mereka menggunakan pendekatan yang sopan, lembut, dan penuh empati, seperti kepada orang tua sendiri. Metode komunikasi dilakukan secara personal untuk menghindari hambatan yang mungkin timbul dari keterbatasan pendengaran lanjut usia, menggantikan penggunaan pengeras suara dengan komunikasi tatap muka (Haris Fadillah, wawancara, 29 Juni, 2024). Petugas menerima informasi melalui HT (*handy talkie*) lalu menyampaikan langsung kepada jemaah yang bersangkutan. Pendekatan ini tidak hanya menjamin pemahaman informasi, tetapi juga membangun kenyamanan emosional dan rasa dihargai bagi jemaah lanjut usia selama berada di asrama haji.

2. Pelayanan secara tulisan

Pelayanan secara tulisan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menjadi sarana komunikasi visual yang efektif untuk memberikan informasi dan edukasi kepada jemaah haji lanjut usia maupun petugas dan jemaah lainnya. Bentuk layanan ini diwujudkan melalui pemasangan stiker, banner, dan surat permintaan bus khusus. Stiker “Awasi dan Lindungi Lanjut usia” serta “Utamakan Lanjut usia” dipasang di berbagai titik strategis seperti pintu masuk gedung dan lift, bertujuan untuk mengingatkan pentingnya memperhatikan kebutuhan lanjut usia dalam pelayanan. Tanda peringatan terhadap lantai licin atau perbedaan ketinggian juga dipasang untuk menjaga keselamatan, mengingat kondisi fisik lanjut usia yang lebih rentan terhadap kecelakaan (Haris Fadillah, wawancara, 29 Juni, 2024).

Pihak asrama juga mengirimkan surat resmi kepada daerah untuk permintaan pengadaan bus khusus bagi lanjut usia dari daerah asal ke asrama haji, agar mereka mendapatkan kenyamanan dan pelayanan sesuai kebutuhan tanpa bercampur dengan jemaah non-lanjut usia (Rasyid Luthfiyana, wawancara, 1 Juli, 2024). Di sisi lain banner edukasi seperti “AYO Perhatikan Jemaah Lanjut usia” dan “Tips Ibadah Bagi Jemaah Haji Lanjut usia” dipasang untuk memberikan panduan praktis. Isi banner mencakup seruan untuk memprioritaskan lanjut usia dalam berbagai tahapan pelayanan, serta tips menjaga kesehatan dan keselamatan selama ibadah haji, termasuk pemanfaatan rukhsah (keringanan) dalam beribadah. Keseluruhan layanan tertulis ini berfungsi untuk mendukung keberlangsungan ibadah haji yang aman, nyaman, dan ramah lanjut usia, serta menumbuhkan budaya peduli dan saling membantu di antara seluruh jemaah dan petugas.

3. Pelayanan melalui perbuatan

Fokus utama dari pelayanan ini adalah hasil nyata yang diterima oleh masyarakat, bukan hanya sekadar komunikasi verbal. Pelayanan melalui perbuatan diwujudkan dalam berbagai bentuk tindakan nyata. Saat kedatangan, jemaah lanjut usia langsung disambut dengan kursi roda dan diantar ke kamar masing-masing oleh (Haris Fadillah, wawancara, 29 Juni, 2024) dan sesuai dengan hasil wawancara bersama jemaah (Astiah Asmail Kacil, wawancara, 9 Juni, 2024). Asrama Haji juga menyediakan kamar khusus untuk lanjut usia di lantai dasar agar mudah diakses, yang sudah memenuhi kebutuhan kenyamanan (Gusti Muhamad Rasyid Maddasir, wawancara, 29 Juni, 2024). Seluruh proses administrasi dan pemeriksaan kesehatan dilakukan di ruangan khusus oleh tim Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK), meminimalisasi kelelahan lanjut usia akibat perpindahan tempat (Rasyid Luthfiyana, wawancara, 1 Juli, 2024).

Dalam aspek konsumsi, makanan diantar langsung ke kamar lanjut usia dengan menu yang disesuaikan, seperti penyediaan bubur bagi mereka yang kesulitan menelan

nasi. Hal ini dikonfirmasi oleh calon Jemaah haji lanjut usia (Nursiyah Mas Atung Hadis, wawancara, 29 Juni, 2024), serta camilan dan susu tambahan juga tersedia (Gusti Muhamad Rasyid Maddasir, wawancara, 29 Juni, 2024; Nur Asyikin Haderi, wawancara, 29 Juni, 2024). Selain itu, lanjut usia dibebaskan dari kewajiban mengikuti seremonial penyambutan (Haris Fadillah, wawancara, 29 Juni, 2024) dan pemberangkatan untuk menghindari kelelahan (Rasyid Luthfiyana, wawancara, 1 Juli, 2024).

Dalam upaya mendukung kenyamanan lanjut usia, Asrama Haji menyediakan jalur prioritas untuk kursi roda, mobil golf untuk mobilisasi di area embarkasi, mobil Toyota HiAce untuk transportasi kelompok (Rasyid Luthfiyana, wawancara, 1 Juli, 2024) ketersediaan kursi roda yang ditempatkan di setiap gedung sebagai bentuk dukungan mobilitas bagi jemaah dengan keterbatasan fisik, dengan memastikan bahwa setiap kebutuhan khusus para jemaah lanjut usia dapat terfasilitasi dengan baik demi kenyamanan dan kelancaran proses keberangkatan ibadah haji (Haris Fadillah, wawancara, 29 Juni, 2024).

Secara konseptual, pelayanan yang dilakukan oleh Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sesuai dengan bentuk pelayanan berdasarkan teori A.S. Moenir, yakni pelayanan layanan secara lisan, layanan secara tulisan, dan layanan secara perbuatan (Moenir, 2010). Pelayanan secara lisan ini dilakukan oleh staf pada bidang hubungan masyarakat, informasi, dan bidang lainnya yang bertugas memberikan penjelasan atau informasi kepada siapapun yang membutuhkan layanan. Selanjutnya, pelayanan secara tulisan dapat mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai hal. Informasi yang tertulis dan terstruktur dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dalam rangka menciptakan pengalaman layanan yang positif (Hoffman, 2011).

Selain pelayanan secara lisan dan tulisan, tinjauan teoritis juga menyebutkan bahwa pelayanan dapat diberikan melalui perbuatan. Pelayanan dalam bentuk perbuatan cenderung terkait erat dengan pelayanan secara lisan. Hal ini disebabkan karena interaksi lisan seringkali terjadi dalam proses pelayanan. Namun, fokusnya lebih pada tindakan nyata yang diharapkan oleh pihak yang membutuhkan layanan tersebut. Adapun tujuan utama dari pelayanan secara perbuatan ini yakni memperoleh hasil yang nyata, bukan hanya penjelasan ataupun komitmen secara lisan (Mursyidah dan Choiriyah, 2020).

Namun pelayanan kepada jemaah lanjut usia menghadapi sejumlah tantangan. Menurut (Setijaningrum, 2009) pelayanan publik yang optimal harus memenuhi prinsip kualitas, efektivitas, dan efisiensi. Tantangan dalam pelayanan publik, khususnya bagi kelompok rentan seperti lanjut usia, meliputi Kondisi kesehatan lanjut usia yang rentan terhadap komplikasi medis menjadi perhatian utama, serta masa tunggu keberangkatan yang panjang sering kali memperburuk kondisi fisik lanjut usia (Haris Fadillah, wawancara, 29 Juni, 2024). Hambatan lain adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi anggaran maupun jumlah petugas, yang menyebabkan satu petugas harus melayani lebih banyak lanjut usia dari idealnya. Waktu pelayanan yang lebih lama juga menjadi hambatan, meskipun sebagian jemaah lanjut usia yang menyatakan tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diterima (Astiah Asmail Kacil, wawancara, 9 Juni, 2024; Nur Asyikin Haderi, wawancara, 29 Juni, 2024).

Untuk mengatasi tantangan tersebut, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin melakukan beberapa upaya strategis. (Hendriana dkk., 2023) menyatakan bahwa pelayanan kepada pelanggan harus dilihat sebagai bentuk komunikasi yang bertujuan membangun hubungan psikologis positif antara penyelenggara dan penerima layanan. Upaya peningkatan pelayanan publik mencakup meningkatkan informasi dan edukasi kepada calon jemaah lanjut usia melalui media visual yang informatif, serta memastikan pemeriksaan

kesehatan lebih ketat dan prioritas bagi lanjut usia (Rasyid Luthfiyana, wawancara, 1 Juli, 2024). Optimalisasi anggaran juga dilakukan dengan mencari dukungan dari pemerintah pusat dan provinsi guna menunjang pelayanan lanjut usia (Haris Fadillah, wawancara, 29 Juni, 2024). Selain itu, peningkatan koordinasi antar-stakeholder dilakukan untuk menyelaraskan langkah-langkah pelayanan, termasuk pengaturan transportasi khusus bagi lanjut usia agar perjalanan mereka menuju embarkasi lebih nyaman (Rasyid Luthfiyana, wawancara, 1 Juli, 2024).

PENUTUP

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah berupaya memenuhi kebutuhan khusus calon jemaah haji lanjut usia melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta berbagai bentuk layanan. Meskipun begitu, masih terdapat sejumlah tantangan yang menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya optimal. Dalam aspek komunikasi verbal, petugas memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami terkait penyerahan dokumen, serta siap melayani dan berinteraksi dengan lanjut usia di berbagai titik strategis di area asrama. Dalam bentuk komunikasi tertulis, tersedia stiker dan banner berisi informasi edukatif, serta disediakan bus khusus untuk mobilitas. Pelayanan dalam bentuk tindakan nyata mencakup penyambutan lanjut usia dengan kursi roda saat kedatangan, penyediaan kamar khusus yang berdekatan dengan klinik, ruangan tersendiri untuk proses administrasi dan pemeriksaan kesehatan, penyajian makanan langsung ke kamar dengan menu yang disesuaikan, serta pembebasan lanjut usia dari kegiatan seremonial guna menghindari kelelahan.

Pelayanan terhadap jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menghadapi berbagai kendala. Salah satu tantangan utamanya adalah kondisi kesehatan lanjut usia yang rentan, di mana masa tunggu keberangkatan yang panjang dapat memperburuk kesehatan mereka. Selain itu, keterbatasan sumber daya menjadi hambatan, baik dari segi anggaran, jumlah tenaga pelayanan, maupun waktu pelayanan yang lebih panjang karena kondisi fisik dan medis lanjut usia yang memerlukan perhatian lebih. Hal ini berdampak pada antrean dan waktu tunggu yang cenderung lebih lama dibanding jemaah non-lanjut usia.

DAFTAR PUSTAKA

- Aris Ariyanto, Zein Ghazali, Munyati, Riris Ambarwati, Nelly, Nanda Revita, Firdaus, Acai Sudirman, & Marita Pratisila. (2024). *Manajemen Layanan Pelanggan*. Widina Media Utama.
- Astiah Asmail Kacil. (2024, 9 Juni). *Calon Jamaah Haji Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin* [Wawancara].
- Aswardi. (2023). *Berhaji dan Lansia*. Ayo Sehat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <https://ayosehat.kemkes.go.id/berhaji-dan-lansia>
- Caesarina, H. M., Djaenudin, A. Z., & Aziz, A. (2024). Pendampingan Penyusunan Rencana Induk Kawasan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Sebagai Upaya Pemenuhan Standar Kawasan. *Dedikasi: Jurnal Pengabdian Pendidikan Dan Teknologi Masyarakat*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.31004/dedikasi.v2i1.45>
- Fahham, A. M. (2023). Urgensi Layanan Haji Ramah Lansia. *Info Singkat*, 17(12). https://berkas.dpr.go.id/pusaka/files/info_singkat/Info%20Singkat-XV-12-II-P3DI-Juni-2023-1947.pdf
- Gusti Muhamad Rasyid Maddasir. (2024, 29 Juni). *Calon Jamaah Haji Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin* [Wawancara].

- Haris Fadillah. (2024, 29 Juni). *Kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin* [Wawancara].
- Hendriana, T. I., Rini Werdiningsih, Ladiatno Samsara, Lelo Sintani, Adhityo Nugraha Barsei, Indah Sulistiani, Djoko Walujo, Nova Yulanda Putri, Rahmat Husein Andri Ansyah, & Sarie, F. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Hoffman, K. Douglas, ed. (2011). *Service Marketing : Concepts, Strategies and Cases*. South-Western Cengage Learning.
- Kaendung, E., Pangemanan, F., & Undap, G. (2021). Implementasi Kebijakan Tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kota Manado. *Jurnal Governance*, 1(2).
- Kementerian Agama. (2019). *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019, Juz 1-10*. Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.
- Nur Asyikin Haderi. (2024, 29 Juni). *Calon Jamaah Haji Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin* [Wawancara].
- Moenir, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nursiyah Mas Atung Hadis. (2024, 29 Juni). *Calon Jamaah Haji Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin* [Wawancara].
- Pipit Festy W. (2018). *Lanjut Usia Perspektif dan Masalah*. UMSurabaya Publishing.
- Rasyid Luthfiyana. (2024, 1 Juli). *Kepala PPIH Bidang Layanan Jamaah Lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin* [Wawancara].
- Resti, F. P., Mursalim, S., & B, I. (2022). Analisis Kebijakan Kementerian Agama kota Bengkulu terhadap Prioritas Jamaah Haji Lansia: Analisis Kebijakan Kementerian Agama kota Bengkulu terhadap Prioritas Jamaah Haji Lansia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*, 5(2), Article 2. <https://doi.org/10.36085/jamekis.v5i2.3521>
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. PT. Medika Aksara Globalindo. https://repository.unair.ac.id/97696/7/22A_Inovasi%20Pelayanan%20Publik_OK.pdf
- Wirtz, J. (Ed.). (2011). *Services Marketing: Global Edition* (7. Auflage). Pearson Education, Limited.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (Seventh edition). McGraw-Hill Education.