

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Indonesia adalah negara dengan populasi Muslim terbanyak di seluruh dunia. Maka tidak heran jika Indonesia diberi kuota terbesar di dunia terhadap warganya. Menurut laporan dari *Pew Research Center* (2009), sekitar 13% dari total populasi muslim global berasal dari Indonesia, atau sekitar 80% dari populasi muslim yang sangat besar. Indonesia juga tercatat sebagai negara dengan jumlah jemaah haji terbanyak, sejalan dengan kuota haji yang diberikan kepada Indonesia yang merupakan yang terbesar di dunia.¹ Pada musim Ibadah Haji tahun 1444 Hijriah atau 2023 Masehi, jumlah jemaah haji asal Indonesia yang berusia 65 tahun ke atas mencapai 67.000.²

Kementerian Agama sebagai penyelenggara ibadah haji menyadari bahwa jemaah lanjut usia (lansia) menghadapi tantangan yang besar. Mereka harus menghadapi iklim Tanah Suci yang terkenal panas, padahal rangkaian ibadah haji menuntut mobilitas yang tinggi. Kombinasi iklim ekstrem dan mobilitas yang besar ini dapat berdampak signifikan terhadap kesehatan dan kemampuan fisik jemaah lansia, sehingga memengaruhi

¹ Afif Humaida, Ilma Dian Fasicha, and Dkk, “*Potensi Industri Halal Di Indonesia Sebagai Negara Berpenduduk Muslim Terbesar*,” *Ekonomi Islam* 6, no. 1 (2024): 11–24.

² Wanidhiya Istna Nazila and Yuyun Affandi, “*Persepsi Jemaah Terhadap Manasik Haji Ramah Lansia Di Kota Semarang*,” *Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 18, no. 5 (2024): Hal. 3752–66.

kinerja mereka dalam menunaikan ibadah haji.³ Tujuan yang diberikan oleh petugas kepada jemaah bertujuan untuk mendukung terpenuhinya syarat *istitha'ah* kesehatan jemaah. *Istitha'ah* sendiri merupakan syarat wajib bagi seseorang untuk melaksanakan ibadah haji, yang berarti kemampuan.

Menurut Imam Syafi'i, *Istitha'ah* mencakup lima aspek, yaitu ketersediaan bekal, kendaraan, kondisi fisik yang sehat, keamanan selama perjalanan, dan kemungkinan melaksanakan perjalanan. Sementara itu, Imam Maliki mendefinisikan *Istitha'ah* sebagai kemampuan pribadi seseorang. Adapun menurut Imam Hanafi dan Imam Hambali, salah satu bentuk *Istitha'ah* dalam pelaksanaan haji adalah kemampuan fisik.⁴

Tujuan utama dari upaya ini adalah agar proses pelaksanaan ibadah haji dapat berlangsung dengan tertib, aman, dan nyaman, baik bagi jemaah secara individu maupun secara kelompok. Selain itu, keberhasilan pelaksanaan ibadah haji juga mencerminkan kinerja Kementerian Agama sebagai penyelenggara utama. Perlu diketahui bahwa ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi dibandingkan dengan ibadah lainnya. Karena itu, pelaksanaannya menuntut perhatian, persiapan, serta pelayanan yang lebih intensif dan menyeluruh.

³ Alya Rahmayani Siregar and Hasan Sazali, "*Haji Ramah Lansia Antara Kenyataan Dan Tantangan Istitha'ah Kesehatan*," *As-Syirkah: Islamic Economics & Financial Journal* 3, no. 2 (2024): Hal. 839–49,

⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia, "*Tuntunan Manasik Haji Dan Umroh*", Ed. Direktur Jendral Penyelenggara Haji Dan Umrah (Jakarta, 2023). Hal 10

Masa pelaksanaan ibadah haji sendiri dapat berlangsung hingga 40 hari, mencakup serangkaian kegiatan ibadah dan perjalanan di tanah suci yang memerlukan koordinasi yang sangat baik dari berbagai pihak terkait.⁵ Pada tahun 2024, Kementerian Agama RI menghadirkan berbagai inovasi layanan untuk meningkatkan kenyamanan serta keselamatan jemaah, khususnya dengan menaruh perhatian lebih pada jemaah lanjut usia. Upaya ini dilakukan agar jemaah lansia dapat menjalankan ibadah haji dengan lebih nyaman dan aman. Kebijakan haji ramah lansia menjadi langkah yang layak diapresiasi.

Mengingat lamanya masa antrian dan keterbatasan fisik yang dimiliki jemaah lansia. Kebijakan tersebut hadir sebagai solusi yang tepat. Pada tahun 2024, sekitar 45.000 jemaah haji lansia diberangkatkan dengan dukungan fasilitas yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka.⁶ Kementerian Agama juga telah menyiapkan berbagai layanan untuk mendukung kenyamanan jemaah lansia, antara lain pemeriksaan *istitha'ah* kesehatan sebelum pelunasan biaya haji, penyediaan petugas khusus, serta penyesuaian kurikulum manasik yang lebih ramah lansia. Dukungan lain mencakup pengaturan tempat duduk di pesawat, layanan di asrama haji, dan

⁵ Salma Nabila, “Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Lanjut Usia Di Kemenag Kabupaten Pemalang” Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan, (2024). Hal. 3-4

⁶ M Tia and Kurnia Muhajarah, “Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Oleh Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah,” (2023), Hal. 429–42.

fasilitas khusus di Arab Saudi seperti *bus low deck* serta menu makanan yang disesuaikan.⁷

Tidak hanya itu, Kemenag juga melakukan penyesuaian dalam proses keberangkatan dan kedatangan dengan mengurangi rangkaian kegiatan yang berpotensi melelahkan. Layanan tambahan di Arab Saudi meliputi akomodasi, transportasi, katering, layanan kesehatan, hingga bimbingan ibadah, termasuk program safari wukuf khusus bagi jemaah lansia dan penyandang disabilitas. Untuk menjaga kenyamanan dan keselamatan jemaah lansia, pemerintah juga menyiapkan skema pergerakan khusus di Arafah, Muzdalifah, dan Mina, serta layanan tanazul atau kepulangan lebih awal setelah puncak haji.

Seluruh usaha ini menunjukkan komitmen Kemenag dalam memberikan pelayanan terbaik, terutama bagi jemaah lansia dan difabel.⁸ Salah satu inovasi penting dalam penyelenggaraan haji 2024 adalah layanan percepatan keimigrasian atau *fast track*. Layanan ini memungkinkan jemaah menyelesaikan proses imigrasi sebelum tiba di Arab Saudi. Selain mempercepat waktu tunggu di bandara, layanan ini juga mengurangi kelelahan fisik, khususnya bagi jemaah lansia. Saat ini, layanan *fast track*

⁷ Nita Kurnia Sari, 'Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Jemaah Haji Lanjut Usia Di Kementerian Agama Lampung Selatan' Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro, (2024). Hal. 3-4.

⁸ kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi DKI Jakarta, "Haji Ramah Lansia: Pelayanan One Stop Service Meningkatkan Pengalaman Jemaah Haji Tahun 2024," (2024): Hal. 1-22.

tersedia di Bandara Soekarno-Hatta, Adi Soemarmo Solo, dan Juanda Surabaya, dan mencakup 60,21 persen jemaah haji reguler⁹

Selain *fast track*, Kemenag RI menerapkan skema Murur. Murur merupakan satu dari lima skema puncak haji, selain skema normal, safari wukuf nonmandiri, safari wukuf KKH, dan badal haji. Dalam skema ini, jemaah yang telah menyelesaikan wukuf di Arafah akan dimobilisasi menggunakan bus untuk melintasi Muzdalifah secara perlahan. Jemaah tetap berada di dalam kendaraan tanpa turun untuk melakukan mabit (bermalam).¹⁰ Pendekatan baru dalam pelaksanaan mabit di Muzdalifah. Melalui skema ini, jemaah tidak perlu bermalam di Muzdalifah, melainkan dapat langsung menuju Mina setelah mengambil batu kerikil.

Langkah ini dilakukan untuk mengurangi kepadatan serta meminimalkan risiko di Muzdalifah, sehingga jemaah dapat lebih cepat tiba di Mina dan fokus pada rangkaian ibadah berikutnya. Penerapan skema Murur diharapkan memberikan manfaat seperti menurunkan risiko kepadatan dan insiden, serta meningkatkan efisiensi transportasi dan logistik jemaah. Namun, pelaksanaannya juga menghadirkan tantangan, terutama terkait proses adaptasi jemaah terhadap sistem baru ini. Oleh

⁹ Nazila And Affandi, 'Persepsi Jemaah Terhadap Manasik Haji Ramah Lansia Di Kota Semarang'. Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 10, No. 5, (2024): Hal. 3752-3766.

¹⁰ Hepni et al., "Murur Dan Rekognisi Pelaksanaan Ibadah Haji Masa Depan," Hepni, 2024, <https://kemenag.go.id/kolom/murur-dan-rekognisi-pelaksanaan-ibadah-haji-masa-depan-9AADD>.

karena itu, sosialisasi dan edukasi intensif sangat diperlukan agar jemaah memahami dan siap mengikuti mekanisme tersebut.¹¹

Kebijakan Haji Ramah Lansia tidak hanya menjadi jawaban atas berbagai permasalahan yang dihadapi jemaah lanjut usia, tetapi juga mencerminkan penguatan nilai kemanusiaan dan keagamaan. Kemenag berusaha memastikan bahwa orang tua kita yang telah banyak berjasa mendapatkan perlakuan terbaik selama melaksanakan ibadah haji. Bagi banyak jemaah, kebijakan ini merupakan jawaban atas penantian panjang mereka. Melalui kebijakan tersebut, Kemenag RI berhasil meningkatkan nilai kemanusiaan dan spiritualitas dalam layanan haji. Haji Ramah Lansia pun menjadi bagian dari warisan (*legacy*) yang patut diapresiasi.¹²

Pada musim haji 2024-2025, meskipun Kementerian Agama kembali menegaskan komitmen “Haji Ramah Lansia” dengan berbagai regulasi dan program mendukung, pelaksanaannya ditingkat kabupaten/kota masih menghadapi sejumlah kendala serius. Salah satu masalah mendasar adalah kebijakan tanpa pendamping lansia dari kelompok pendamping, sehingga beban pendamping fisik dan emosional lansia sepenuhnya berada pada petugas dan kloter reguler.¹³ Hal ini sangat berpengaruh terutama di kabupaten/kota dengan infrastruktur terbatas, di mana petugas lokal

¹¹ Jakarta, “Haji Ramah Lansia: Pelayanan One Stop Service Meningkatkan Pengalaman Jemaah Haji Tahun 2024.”

¹² Achmad Muchaddam Fahham, ‘Urgensi Layanan Haji Ramah Lansia’, XV.12 (2023), Hal. 22–23.

¹³ Antara, “Kemenag: Pelayanan Haji 2024 Tetap Tanpa Pendamping Jemaah Lansia,” 31 juli, 2023, https://www.antaranews.com/berita/3660303/kemenag-pelayanan-haji-2024-tetap-tanpa-pendamping-jemaah-lansia?utm_source=chatgpt.com. diakses pada 1 November 2025

mingkin belum memiliki pelatihan khusus untuk menangani kebutuhan lansia secara intensif

Di sisi regulasi dan layanan lokal, studi di Kabupaten Trenggalek mengungkapkan bahwa belum ada aturan spesifik di tingkat kantor Kemenag kabupaten yang mengatur secara detail pelayanan manasik bagi lansia. Tanpa pedoman lokal yang jelas, praktik layanan ramah lansia bisa berbeda-beda antara kabupaten/kota, menciptakan ketidakmerataan kualitas layanan. Selain itu, dari penelitian ini muncul rekomendasi agar dibuat regulasi lokal yang lebih spesifik, perencanaan kegiatan yang efektif, serta peningkatan sarana pendukung manasik bagi lansia.

Terakhir, integrasi sistem informasi dan pengkloteran juga menjadi tantangan. Sebagai contoh, Surat Edaran Dirjen PHU Kemenag Nomor 2 Tahun 2024 menyatakan mekanisme pengkloteran dengan perhatian khusus kepada jemaah lansia, tetapi implementasinya di lapangan pada beberapa kabupaten/kota belum optimal.¹⁴ Tanpa sistem lokal yang kuat, potensi kesalahan alokasi kloter atau kurang tersedianya fasilitas transportasi ramah lansia bisa terjadi, yang mengurangi kenyamanan dan keamanan jemaah lansia.

¹⁴ Kepala Kankemenag and Kabupaten Kota, *Surat Edaran Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Mekanisme Pengkloteran Dan Penyusunan Pramanifes*, 2024, pp. 2022–24 <https://haji.kemenag.go.id/v5/storage/strapi-cms-landing-page/cms/SE_2_Tahun_2024_Mekanisme_Pengkloteran_dan_Penyusunan_Pramanifes_e38ca4e3f0.pdf?utm_source=chatgpt.com>.

Pelayanan terhadap jemaah haji diatur secara rinci dalam Undang – Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.¹⁵ Sejalan dengan ketentuan tersebut, diperlukan penerapan manajemen yang tepat agar proses penyelenggaraan ibadah haji dapat berjalan sukses. Dalam ilmu manajemen, terdapat beberapa fungsi utama yang jika diterapkan secara optimal dapat menghasilkan hasil yang maksimal. Fungsi-fungsi tersebut meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Melalui penerapan manajemen ibadah haji yang efektif dan efisien, diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan, khususnya bagi jemaah haji lanjut usia yang membutuhkan perhatian dan pelayanan khusus.

Dengan demikian tingginya antusiasme masyarakat untuk menunaikan ibadah haji, jumlah pendaftar pun terus meningkat dari tahun ke tahun. Akibatnya, masa tunggu (*waiting list*) keberangkatan menjadi semakin panjang dan bisa mencapai belasan bahkan puluhan tahun. Kondisi ini menimbulkan kekhawatiran, terutama bagi calon jemaah yang sudah lanjut usia. Usia yang semakin bertambah dikhawatirkan akan berdampak pada kesiapan fisik dalam menjalankan seluruh rangkaian ibadah haji maupun umrah yang memerlukan stamina, ketahanan tubuh, dan kondisi kesehatan yang prima.¹⁶ Oleh karena itu, perlu adanya perhatian khusus dari berbagai pihak agar jemaah lansia tetap menunaikan ibadah dengan

¹⁵ Khoirotul Amalia, ‘*Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Lanjut Usia Oleh Kementrian Agama Kabupaten Rokan Hulu Skripsi*’ (Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim, 2022). Hal. 3-4.

¹⁶ Chairunnisa, ‘*Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Usia Lanjut Pada Mihrab Qolbi Travel Di Jakarta Selatan*’ Uin Syarif Hidayatullah Jakarta 2017, (2017). Hal. 2.

aman, nyaman, dan lancar, baik melalui edukasi persiapan fisik, pendampingan, maupun pelayanan kesehatan yang memadai.

Namun, dalam pelaksanaannya, masih banyak pelayanan ibadah haji di tingkat Kabupaten/Kota yang belum berjalan secara optimal, khususnya bagi jemaah haji lanjut usia. Kementerian Agama sebagai penyelenggara haji di tingkat daerah dinilai kurang memberikan perhatian dan pendampingan khusus kepada jemaah lanjut usia, yang kondisi fisik dan mentalnya sudah tidak sekuat jemaah usia produktif. Pemberian buku panduan serta bimbingan manasik haji belum tentu mampu membuat jemaah lanjut usia menjadi mandiri. Akibatnya, ketika berada di tanah suci, mereka masih mengalami kebingungan, terutama bagi yang berangkat tanpa pendamping.

Kabupaten Trenggalek dipilih sebagai tempat penelitian karena merupakan salah satu wilayah yang menjalankan program Haji Ramah Lansia dan masih menghadapi beberapa masalah dalam memberikan pelayanan kepada jemaah yang berusia lanjut. Berbeda dengan studi di Kementerian Agama di daerah lain yang lebih menitikberatkan pada manajemen pelayanan haji, bimbingan manasik, atau penilaian program, penelitian ini secara khusus meneliti peran petugas haji dalam meningkatkan kenyamanan para jemaah lansia. Oleh sebab itu, Kabupaten Trenggalek dianggap sesuai untuk memberikan gambaran tentang pelaksanaan layanan haji yang ramah bagi lansia di tingkat kabupaten.

Melihat banyaknya permasalahan yang dihadapi oleh jemaah haji lanjut usia, sangatlah penting bagi Kementerian Agama Kabupaten

Trenggalek untuk memperhatikan kesejahteraan dan kenyamanan mereka, salah satunya melalui pelayanan yang optimal serta peran aktif petugas haji dan umrah. Berdasarkan hal tersebut, penulis memfokuskan penelitian pada permasalahan ini dengan judul: “Peran Petugas Haji Dalam Meningkatkan Kenyamanan Jemaah Lanjut Usia Dari Kemenag Kabupaten Trenggalek.”

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Agar penelitian ini terorganisir dan terstruktur dengan baik, perlu dilakukan pembatasan isu. Dengan demikian, penulis hanya fokus pada permasalahan yang berkaitan dengan peran petugas haji dalam meningkatkan kenyamanan jemaah lanjut usia. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menjawab beberapa pertanyaan peneliti berikut:

1. Bagaimana peran petugas haji dalam meningkatkan kenyamanan jemaah haji lanjut usia dari Kemenag Kabupaten Trenggalek?
2. Bagaimana urgensi petugas haji dalam meningkatkan kenyamanan jemaah lanjut usia dari Kemenag Kabupaten Trenggalek?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, berikut tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana peran petugas haji dalam meningkatkan kenyamanan Jemaah haji lanjut usia dari Kemenag Kabupaten Trenggalek

2. Untuk mengetahui bagaimana urgensi petugas haji dalam meningkatkan kenyamanan jemaah lanjut usia, serta memahami bagaimana kontribusi mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal selama proses pelaksanaan ibadah haji dari Kemenag kabupaten Kabupaten Trenggalek.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan publik serta manajemen penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan akademik dalam memahami bagaimana peran petugas haji dan umrah, terutama dalam konteks peningkatan kenyamanan jemaah lanjut usia oleh Kementrian Agama Kabupaten Trenggalek sebagai instansi pemerintah terkait, agar dapat berjalan secara optimal.

Selain itu, studi ini dapat menambah pengetahuan di bidang literatur ilmiah tentang pendekatan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan khusus kelompok rentan, seperti lansia, serta mendorong terciptanya model pelayanan yang lebih humanis dan responsif terhadap kondisi fisik maupun psikologis jemaah haji dan umrah. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji pelayanan publik berbasis kebutuhan khusus di sektor keagamaan maupun sektor lainnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung bagi berbagai pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji, khususnya di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek. Bagi petugas haji, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam menangani kebutuhan khusus jemaah yang lebih tua yang membutuhkan perhatian serta pendekatan yang berbeda.

Bagi Kementerian Agama setempat, penelitian ini dapat menjadi masukan dalam merumuskan kebijakan atau program pelatihan bagi petugas agar lebih profesional dan humanis dalam melayani. Selain itu, bagi para jemaah, khususnya lanjut usia, penelitian ini diharapkan dapat mendorong terciptanya pelayanan yang lebih nyaman, aman, dan sesuai dengan kondisi mereka. Terakhir, bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan studi lebih lanjut mengenai peningkatan pelayanan publik dalam bidang keagamaan.

E. Penegasan Istilah

Untuk mencegah adanya kesalahpahaman dalam mengerti tujuan dari judul penelitian ini, serta untuk memberikan penjelasan yang lebih terang mengenai ruang lingkup yang dibahas, maka beberapa istilah penting dalam judul akan dijabarkan lebih lanjut seperti berikut ini.:

1. Petugas Haji

Petugas haji adalah orang-orang yang memiliki tugas penting untuk menemani dan menyediakan berbagai layanan agar ibadah haji berjalan lancar bagi para jemaah. Mereka dipilih melalui seleksi oleh otoritas terkait, seperti Kementerian Agama atau instansi resmi lainnya, dengan memperhatikan kemampuan, kejujuran, dan ketahanan psikologis. Sebelum bertugas, mereka menjalani latihan mendalam yang meliputi pemahaman praktis tentang tata cara haji, prosedur layanan, serta kemahiran berkomunikasi dan mengatasi berbagai situasi. Dengan persiapan itu, petugas haji diharapkan bisa memberikan pelayanan yang profesional, tanggap, dan penuh empati, sehingga jemaah dapat melaksanakan ibadah dengan tenang, selamat, dan sesuai ajaran agama.¹⁷

Dalam penelitian ini, istilah petugas haji merujuk pada petugas haji Indonesia yang direkrut, ditetapkan, dan ditugaskan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia untuk melaksanakan fungsi pembinaan, pelayanan, perlindungan, serta pendampingan kepada jemaah haji Indonesia.¹⁸ Petugas haji tersebut memiliki tanggung jawab dalam membantu kelancaran pelaksanaan ibadah haji melalui pemberian bimbingan, layanan administrasi, layanan kesehatan, serta berbagai bentuk pelayanan yang dibutuhkan jemaah selama proses penyelenggaraan ibadah haji.

¹⁷ Muhammad Irfan Bachtiar, *'Manajemen Bimbingan Teknis Petugas Haji Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur'* Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang, (2025). Hal. 19-20

¹⁸ Rijki Hidayat Habibi, *'Sistem Seleksi Ibadah Haji di Kementerian Agama kota Padangsidimpuan'* Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, (2023). Hal. 34

Petugas haji Indonesia meliputi petugas yang tergabung dalam kelompok terbang (kloter), seperti Ketua Kloter (Ketua Kelompok Terbang), Pembimbing Ibadah Haji, dan Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI), yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai bidangnya dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji.¹⁹ Adapun fokus penelitian ini diarahkan pada petugas haji yang terlibat dalam penyelenggaraan dan pelayanan jemaah haji asal Kabupaten Trenggalek di bawah koordinasi Kementerian Agama Kabupaten Trenggalek, khususnya dalam upaya meningkatkan kenyamanan jemaah haji lanjut usia.

2. Kenyamanan Jemaah Haji

Upaya meningkatkan kenyamanan jemaah haji merupakan pokok utama dalam pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji yang menitikberatkan pada kualitas pelayanan, meliputi segala usaha bersama untuk meningkatkan tingkat dan mutu layanan secara keseluruhan. Hal ini diawali dengan penyediaan tempat tinggal yang memadai, terletak strategis, dan bersih, sehingga setiap jemaah memperoleh ruang istirahat yang cukup setelah melaksanakan serangkaian ibadah yang padat. Selanjutnya, aspek transportasi diperbaiki melalui pemanfaatan armada berkualitas tinggi, penetapan jalur yang efektif, dan pengaturan waktu

¹⁹ Achmad Muchaddam Fahham, 'Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya', Vol. 20 No. 3, (2015). Hal, 201-218

yang tepat, terutama saat puncak mobilitas di Arafah, Muzdalifah, dan Mina (Armuzna).²⁰

Dukungan logistik juga krusial, dengan memastikan tersedianya makanan bernutrisi, air minum yang bersih, serta fasilitas penunjang lainnya sesuai dengan standar kesehatan dan kesopanan. Di luar sarana fisik, unsur penting lainnya adalah pengembangan kemampuan dan keahlian petugas melalui latihan intensif yang menekankan pada pelayanan unggul, komunikasi yang efektif, serta empati budaya, agar petugas dapat berperan sebagai pelayan sekaligus pemandu yang tanggap dan penyelesai masalah.

Keseluruhan proses peningkatan mutu ini akhirnya bertujuan mencapai puncak dalam pengalaman (jemaah merasa dihargai), karakteristik (layanan yang cepat, aman, dan tulus), serta interaksi pelayanan (terbentuknya hubungan yang positif dan mendukung), dengan sasaran utama agar setiap jemaah dapat melaksanakan rukun Islam kelima ini dengan lebih khusyuk, tenang, dan nyaman.²¹

3. Jemaah Haji Lanjut Usia

²⁰ Haji Lansia, '*Lansia Kemetrian Agama Kabupaten Grobogan* Dhiarur Rokhmah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, (1907): Hal. 1562–70.

²¹ Radiatul Adawiyah Harahap, '*Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jemaah Haji Dan Umrah Pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru*' Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, (2019): Hal. 9.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 mengenai Kesejahteraan Lanjut Usia, lanjut usia didefinisikan sebagai individu yang telah mencapai usia 60 tahun atau lebih. Menurut pandangan penulis, kelompok ini mengalami berbagai transformasi, termasuk dalam hal perilaku, kesehatan tubuh, serta sensitivitas terhadap lingkungan dan orang-orang sekitar. Dalam hal jemaah lanjut usia, transformasi tersebut mempengaruhi kapasitas mereka untuk melaksanakan kegiatan ibadah, sehingga memerlukan perhatian, bantuan, dan layanan spesial agar mereka bisa beribadah dengan selamat, nyaman, dan penuh khusyuk.²²

²² AMALIA, "*Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Lanjut Usia Oleh Kementrian Agama Kabupaten Rokan Hulu*": Hal. 5.