

Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lansia Tahun 2023 oleh Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah

Tia Muta'alimah Agustin, Kurnia Muhajarah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

*Korespondensi: tia_mutaalimah_agustin_2001056048@walisongo.ac.id

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ialah ketertarikan peneliti pada masalah geriatri dimana ini selalu menarik perhatian dalam penyelenggaraan haji. Tujuan dari penelitian ini guna membahas terkait evaluasi pelayanan petugas haji ramah lansia pada penyelenggaraan haji tahun 2023, keberhasilan dalam mencapai tujuan dari pelayanan serta kualitas pelayanan yang telah di berikan kepada jamaah lansia. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang menggambarkan fenomena permasalahan serta fakta yang terjadi di Embarkasi Donohudan Solo, sebagai fokus penelitian. Teknik pengumpulan datanya dengan studi literatur dilanjutkan dengan wawancara mendalam serta observasi secara langsung di Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi dari fungsi manajemen dalam mencapai tujuan pelayanan dalam penyelenggaraan haji sudah dilaksanakan dengan sangat baik walaupun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya kemudian, respon daripada pelayanan publik yang dapat diterima dengan baik serta penilaian yang menyatakan puas oleh jamaah haji lansia.

Kata Kunci : Evaluasi, Fungsi Manajemen, Pelayanan Publik, Haji Ramah Lansia

A. PENDAHULUAN

Mayoritas penduduk Indonesia memeluk agama islam, oleh karena itu tidak dapat dipungkiri antusiasme untuk menunaikan ibadah haji semakin meningkat dari tahun ke tahun dengan tujuan menyempurnakan rukun islam ke lima. Menjadi sebuah cita-cita seorang muslim di penjuru dunia. Perihal masa tunggu haji yang lama serta problem-problem dalam layanan baik di dalam negeri maupun luar negeri tidak menurunkan minat masyarakat Indonesia (Islamiyah Fitria 2023). Perihal *Waiting List* yang menjadi masalah dalam layanan haji baik dalam negeri maupun luar negeri tidak satupun menurunkan minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji.

Penyelenggara ibadah haji sendiri merupakan tanggung jawab negara khususnya Kementerian Agama, dalam teknis pelaksanaannya pun di bawah kendali Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah. Sesuai Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 menyatakan bahwa Pemerintah memiliki kewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang kemudian dijabarkan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh menjadi landasan hukum bagi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat serta untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan Haji dan Umrah dengan menyesuaikan dinamika dan kebutuhan hukum masyarakat (Peraturan Pemerintah RI 2022). Pemerintah secara terus melakukan upaya dalam membenahan beberapa aspek dalam penyelenggaraan haji khususnya terkait pelayanan, baik teknis maupun non teknis dimana tanggung jawab diberikan kepada petugas haji, melihat bahwa petugas haji memiliki peran yang besar dalam mencapai keberhasilan penyelenggara haji di Indonesia.

Pelayanan yang optimal menjadi salah satu parameter keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji. Pelayanan merupakan proses yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai tujuan yakni pemberian hak kepada warga negara sesuai dengan kebutuhan serta kepentingan yang telah diatur oleh perundang-undang (Hayati and Cahyaningsih 2019), hasil riset terkait pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan jamaah haji, jika pelayanan yang diberikan dirasa sesuai dengan harapan calon jamaah haji maka secara tidak langsung jamaah haji dapat beribadah dengan lancar serta timbul kepuasan, rasa puas hadir menjadi bukti keberhasilan dari proses melayani (Kamila, Wardhana 2023). Pelayanan yang diberikan petugas haji mulai dari konsumsi, akomodasi, kesehatan, segalanya berjalan sesuai kebijakan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan sehingga muncul kenyamanan serta ketenangan dalam melaksanakan ibadah haji. Tidak hanya sebatas kegiatan melayani studi terkait pengaruh sumber daya manusia terhadap kinerja mengatakan bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam keberhasilan tercapainya tujuan suatu perusahaan atau instansi pemerintah, dengan sumber daya manusia yang berkualitas berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja serta komitmen kerja, sama halnya dengan petugas haji ramah lansia, petugas yang berpengalaman serta dapat melayani dengan sepenuh hati maka keberhasilan dalam tercapainya tujuan dengan mudah dapat terealisasi (Sutarni and Sophian 2024)

Data jamaah haji berusia antara 65 dan 74 tahun dalam penyelenggaraan haji tahun 2023 adalah 45.796 orang, atau mencakup 68,4% dari total jumlah jamaah lanjut usia tahun ini. Kelompok umur terbesar kedua adalah umur 75-84 tahun atau sebanyak 12.912 jiwa atau mencakup 19,3% dari total penduduk lanjut usia. Kemudian, pada usia 85 hingga 94 tahun,

terdapat 7.680 orang atau 11,5% dari total penduduk lanjut usia. Sedangkan kelompok usia diatas 95 tahun hanya berjumlah 555 orang atau 0,8% dari total jumlah penduduk lanjut usia dengan singkatnya penyelenggaraan haji tahun 2023 jamaah lansia mencapai 60% (Sattar and Hasanah 2023). Data diatas tentunya memberikan penjelasan bahwasannya layanan yang disediakan guna menyambut ibadah haji di tahun 2023 berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya, berakhirnya pandemi covid-19 yang menyebabkan jamaah lansia mengalami penundaan keberangkatan mengakibatkan, data jamaah haji lansia melonjak begitu pesat hingga 33,05% kemudian dalam kelompok terbang Embarkasi Donohudan Solo data jamaah haji lansia 60% dari total keseluruhan jamaah yakni 33.524 jamaah haji.

Namun dalam pelaksanaannya, pelayanan haji ramah lansia kerap kali di temui masalah jamaah lansia yang tidak membawa kursi roda padahal sangat membutuhkan, kemudian terkait pendampingan fisik yang dibutuhkan untuk berada disampingnya selama menjalani ibadah, seperti halnya demensia sehingga ditunda keberangkatannya, Permasalahan seperti ini tidak dapat dihindari dalam penyelenggaraan haji, masa tunggu yang panjang serta lansia yang mendominasi menjadi faktor utama. Kemudian ini menjadi sebuah tantangan petugas haji ramah lansia, memahami secara mendalam terkait kebutuhan lansia, mulai dari fisik hingga psikologis dengan ketersediaan sumber daya yang terbatas, memastikan kesehatan dalam kondisi stabil, memastikan keselamatan serta kenyamanan dari fasilitas yang disediakan dengan standar kelayakan lansia. Peraturan Pemerintah menjelaskan jamaah lansia yang diperbolehkan terbang untuk mengikuti rangkaian ibadah haji adalah mereka yang masuk dalam kategori *istitha'ah*, *istitha'ah* disini mencakup mampu dalam kategori kuat fisik, mampu melakukan segala rangkaian ibadah dengan mandiri, namun dalam realitanya masih banyak ditemui jamaah lansia yang belum masuk dalam kategori *istitha'ah*.

Lonjakan data yang telah dipaparkan serta problem yang ada di lapangan menjelaskan bahwa jamaah haji yang masuk dalam kategori lansia telah mendominasi dalam penyelenggaraan haji tahun 2023, tidak menutup kemungkinan bahwa tantangan terkait isu-isu geriatri akan muncul, isu-isu terkait geriatri sangat menarik untuk diteliti melihat problem haji terkait *waiting list* hingga detik ini masih terjadi, tidak heran jika saat pendaftaran usia jamaah masuk dalam kategori dewasa namun saat keberangkatan tiba usianya masuk dalam kategori lansia. Dengan demikian adanya penguatan strategi serta membangun sinergi antar bidang PPIH menjadi langkah utama dalam mencapai keberhasilan suatu pelayanan dalam penyelenggaraan haji Ramah Lansia.

Penelitian terkait evaluasi pelayanan petugas haji sangat penting untuk dilakukan. Kajian mengenai evaluasi sudah banyak dilakukan namun, fokus yang dituju hanya sebatas evaluasi terhadap kebijakan pemerintah terkait penyelenggaraan ibadah haji, pelayanan bimbingan manasik sebelum keberangkatan serta pelayanan dalam verifikasi dokumen administrasi perjalanan ibadah haji, pelayanan haji yang masih bersifat universal serta bersifat umum. Kajian evaluasi terkait pelayanan petugas haji khususnya pada jamaah haji lansia belum banyak dilakukan sebagaimana dalam evaluasi pelayanan publik pemerintah kepada masyarakat, makna evaluasi lebih meluas ketika disandingkan dengan kinerja, bukan Cuma terkait penilaian, evaluasi kinerja dianggap sebagai salah satu instrumen penting guna memberikan umpan balik pendekatan guna mendorong peningkatan kinerja individu (Abikusno, Sundari, and Pakpahan 2024). Dengan demikian riset ini layak dilakukan jika

dibaurkan dengan problem lansia yang menjadi konsentrasi utama dalam penyelenggaraan haji, bagaimana penerapan fungsi manajemen dalam mencapai sebuah tujuan dari pelayanan dalam penyelenggaraan haji tahun 2023 serta bagaimana evaluasi terkait pelayanan yang diberikan petugas haji ramah lansia Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah ketika dihadapkan dengan realita problem lansia di lapangan kepada jamaah haji lansia ketika melakukan serangkaian ibadah di Embarkasi Donohudan Solo.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Evaluasi

Evaluasi sebagai bagian daripada fungsi manajemen merupakan proses menilai dari akhir sebuah rancangan program, aktivitas yang telah terlaksanakan untuk memberikan kesimpulan baik atau tidaknya serta menjadi parameter keberhasilan suatu program atau kegiatan tersebut jika hasilnya baik maka akan menimbulkan pengulangan di masa yang akan mendatang dan jika tidak baik maka pembangunan akan dilakukan agar lebih baik. Dilain pendapat menurut pandangan Arikunto adalah suatu aktivitas yang dilaksanakan dengan kesengajaan untuk melihat tingkat keberhasilan program, dimaksudkan untuk melihat pencapaian target suatu program serta menentukan seberapa jauh target yang telah tercapai. Menjadikan tolak ukur adalah tujuan yang sudah dirumuskan dalam perencanaan kegiatan (Hartati 2023)

Bahwasanya, secara keseluruhan evaluasi merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh hasil terkait suatu pencapaian program agar dapat dianalisis kelanjutannya. Hasil dapat berupa tinjauan kinerja yang didapat dalam kegiatan untuk memutuskan apakah program dapat digunakan pada kegiatan selanjutnya atau tidak, akan di perbaiki kembali atau dihentikan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik memiliki 3 makna yakni, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan mengharap imbalan, (3) kemudahan yang diberikan terkait jual beli barang dan jasa. Menurut Ratminto pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik yang dasar prinsipnya menjadi tanggung jawab serta dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat atau dalam rangka pemenuhan ketentuan peraturan perundang-undang (Suryantoro and Kusdyana 2020).

Pendapat lain pelayanan publik merupakan bagian dari melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang telah ditentukan serta ditujukan kepada penerima layanan demi mencapai kepuasan serta tujuan. Adapun dimensi dalam menilai kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry ada 5, yakni: Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Bukti langsung (*Tangible*), Empati (*Empathy*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) (Sari 2024)

Dalam hal ini berkaitan dengan penelitian adalah fokus pelayanan yang diberikan oleh petugas haji berfokus pada jamaah haji lansia, pelayanan yang dimaksud tidak merujuk pada kebijakan dalam penyelenggaraan haji melainkan pada sikap dalam melayani. Setiap warga negara memberikan harapan kepada pemangku kebijakan agar selalu dapat

menyelesaikan problem baru serta memberikan rasa aman serta menjamin keselamatan mereka selama menjalankan ibadah haji (Zainudin et al. 2023).

Ramah Lansia

Menurut KBBI ramah berarti perilaku yang baik hati dalam tutur kata maupun sikap serta menyenangkan dalam pergaulan. Sedangkan menurut *World Health Organization* (WHO) lansia adalah seseorang yang telah memasuki usia 60 tahun ke atas, masuk dalam kelompok manusia yang telah memasuki fase terakhir dalam kehidupannya serta seseorang yang paling membutuhkan penunjang dari sumber diluar kemampuan dirinya berupa aspek sosial maupun ekonominya (H Hasanah, A Rozaq 2023)

Haji berkeadilan serta ramah lansia merupakan deklarasi Kementerian Agama Indonesia sesuai Perpres No. 88 Tahun 2021 perihal kelanjutusiaan serta dalam Pasal 14 ayat 1 UU Nomor 8 Tahun 2019, Pemerintah telah memberikan ruang yang cukup untuk kalangan lansia memperoleh kuota prioritas keberangkatannya ke Tanah Suci kemudian perihal jaminan keamanan, pengendalian, pelayanan jamaah lansia selama melaksanakan ibadah haji (Telaumbanua 2019). Dapat disimpulkan bahwa haji ramah lansia merupakan penyelenggaraan ibadah haji dengan kebijakan serta fasilitas layanan yang berfokus guna mempermudah lansia dalam melaksanakan ibadah haji sehingga ini menjadi representasi dari berkemanusiaan, beretika dan beradab.

C. METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, dimana peneliti ingin mengetahui secara mendalam terkait evaluasi terkait pelayanan petugas haji ramah lansia dalam penyelenggaraan haji tahun 2023 di Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah sehingga kemudian urgensinya mengetahui efisiensi serta efektivitas dari sebuah pelayanan, selanjutnya dijabarkan secara rinci dalam bentuk naskah penelitian. serta memfokuskan pada kualitas antar peristiwa (Sugiyono 2017). Teknik pengumpulan data melalui studi literatur kemudian wawancara melibatkan partisipan terutama dengan Pejabat Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah, petugas haji ramah lansia serta jamaah haji lansia Kloter Embarkasi Donohudan Solo. Observasi mendalam dengan menerapkan persoalan etis yang telah dilakukan secara tidak langsung kepada petugas haji selama masa tugas di Embarkasi Donohudan Solo serta observasi secara langsung ke Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah, yang kemudian dianalisis guna mendapatkan hasil berdasarkan realita yang dialami obyek penelitian (Hasanah 2017).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Fungsi Manajemen pada Pelayanan Haji Ramah Lansia Tahun 2023

Dalam penyelenggaraan ibadah haji pemerintah khususnya Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah, perlu adanya rancangan konsep terkait layanan berkaitan dengan proses pelayanan sehingga nantinya dapat menciptakan kesan baik dalam perjalanan ibadah haji serta kenyamanan dalam menunaikan ibadah haji. Penerapan fungsi manajemen sebagai langkah awal dapat memberikan hasil positif yang signifikan, perencanaan yang baik, pengorganisasian yang efisien, penerapan inovasi terbaru yang tepat, dan pengawasan yang stabil dapat mempermudah dalam mencapai tujuan (Hidayat et al. 2023).

Boone dan Kurtz berpendapat manajemen adalah penggunaan orang dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan. Proses manajerial terdiri dari empat fungsi yang harus dijalankan oleh setiap manajer, yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Perencanaan (*planning*) dilakukan oleh manajer untuk mencapai tujuan, menilai masa depan dan mengembangkan tindakan untuk mencapai tujuan (Rohmansyah, Sujiarto, and Khori 2023).

1. *Planning* (Perencanaan)

Langkah awal dalam implementasi fungsi manajemen adalah perencanaan, tujuan, apa yang akan dilakukan, siapa yang akan melakukan, sasaran yang dituju akan jelas. Tujuan dari pelayanan haji ramah lansia yakni memberikan pelayanan kaitannya ibadah haji mulai dari administrasi, akomodasi, konsumsi, serta kesehatan kepada jamaah haji lansia, memberikan kenyamanan serta mengupayakan kecukupan apa yang menjadi kebutuhan selama masa transit ketika berada di Embarkasi Solo.

Sehingga rapat penyelenggaraan di awal merencanakan bahwa petugas haji yang bertugas dalam penyelenggaraan haji tahun 2023 adalah lansia dilayani oleh petugas khusus lansia, mereka tenaga ahli dalam melayani lansia dimana memiliki pengalaman kerja di tahun sebelumnya, sistematis ini digunakan seterusnya melihat jumlah lansia meningkat di setiap tahunnya lalu, dari segi pelayanan perencanaan sedari penyelenggaraan haji sebelumnya sudah memberikan standar ramah lansia meliputi administrasi, akomodasi yang memenuhi standar keamanan bagi lansia, konsumsi yang dikhususkan seperti nasi yang bertekstur bubur, serta menghadirkan dokter kesehatan spesialis geriatri, lalu dari segi pendampingan fasilitas yang disediakan berupa alat bantu kesehatan seperti walker dan kursi roda. Maka, pelatihan serta sebelum pelaksanaan ibadah haji dilakukan selama 7 hari untuk mengetahui sejauh mana pengalaman serta ketelitian dalam menangani jamaah lansia.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Menetapkan struktur peran dalam sebuah penyelenggaraan merupakan aspek penting, menjelaskan siapa bertanggung jawab akan apa, siapa memimpin siapa, memudahkan jalur komunikasi sesuai tanggungjawab. Kementerian agama wilayah Jawa Tengah tentu mempersiapkan struktur kepengurusan dalam penyelenggaraan haji tahun 2023 sebagaimana yang telah direncanakan sebelumnya, setelah menetapkan fokus target serta tujuan menyusun struktur kepengurusan guna membangun koordinasi yang baik antar petugas haji demi mencapai tujuan bersama adalah langkah berikutnya.

Dalam mencapai tujuan adapun struktur yang dibentuk oleh Kementerian agama wilayah Jawa Tengah meliputi: Ketua PPIH Embarkasi di dampingi Wakil Ketua Bidang Lansia, kepala seksi yang membawahi koordinator Seksi-seksi yang meliputi 1). Bidang layanan jamaah lansia/disabilitas meliputi keamanan asrama embarkasi dan bandara, 2). Bidang penerimaan dan pemberangkatan meliputi penerimaan, pemberangkatan serta pengangkutan barang jamaah, 3). Bidang dokumen meliputi pra manifest serta pengurusan paspor, 3). Bidang akomodasi meliputi penempatan jamaah lansia serta fasilitas asrama, 4). Bidang

pembinaan meliputi bimbingan dan konsultasi serta pemantapan petugas, 5). Bidang keamanan meliputi keamanan asrama serta bandara, 6). Bidang perbekalan meliputi living cost serta gelang identitas, 7). Bidang imigrasi meliputi pemeriksaan serta pengawasan, 8). Bidang kesehatan meliputi pelaporan serta pemeriksaan, 9). Bidang kepabeanan meliputi pemeriksa serta pencatatan.

Segala bentuk pelayanan mulai akomodasi, transportasi hingga konsumsi sudah berbasis ramah lansia, kepala bidang sebagai *supervisor* sedangkan kepala seksi sebagai pengawas selama kegiatan berlangsung di Embarkasi Solo (Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Wilayah 2023).

3. *Actuating* (pengaktualisasian)

Implementasi dari sebuah perencanaan merupakan makna dari sebuah pelaksanaan, setelah menentukan perencanaan, membentuk struktur kepengurusan oleh Direktorat Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah, maka petugas haji yang terpilih melaksanakan tugasnya sesuai arahan yang ditetapkan. Dalam hal ini petugas haji sangat mengutamakan pelayanan terbaik berkemanusiaan berkeadilan sesuai prosedur yang ada terhadap jamaah khususnya lansia agar merasa nyaman serta aman dalam menunaikan ibadah haji.

Proses implementasi pelayanan haji ramah lansia tahun 2023 sama seperti pelayanan pada penyelenggaraan di tahun-tahun sebelumnya. Tiba di Embarkasi Donohudan Solo uluran tangan petugas haji dengan sigap melayani jamaah haji lansia mulai turun dari bus dimana lansia perlu didampingi ketika berjalan melihat bahwa kemampuan berjalan yang menurun kemudian melayani pada bagian pemeriksaan berkas penerbangan, sampai pada pengantaran menuju kamar peristirahatan, pelayanan kesehatan serta pemberian obat, serta penyajian konsumsi selama berada di Embarkasi.

4. *Controlling* (Pengawasan/Pemantauan)

Pemantauan terhadap pelaksanaan pelayanan selama jamaah berada di Embarkasi di lakukan guna memastikan agar kinerja yang dilakukan sesuai dengan *planning* yang ditentukan di awal. Iswandir berpendapat bahwa *controlling* dibutuhkan guna mengantisipasi adanya suatu penugasan yang tidak terselesaikan, ketidaktepatan waktu pelaksanaan, keluarnya anggaran berlebih serta munculnya kegiatan yang tidak sesuai dengan perencanaan awal (Erlangga, Chaerul, and Syahid 2023).

Pemantauan dilakukan oleh KABID Lansia, KASI serta dilengkapi oleh ketua pada bagian koordinasi yang sudah dijelaskan pada bagian *organizing* dimana mereka mengawasi secara langsung para anggotanya dalam merealisasikan tugas pada bidangnya. Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah memberikan pemantauan setiap seminggu sekali jatuh pada hari jum'at selama masa penyelenggaraan haji 2023 yang kemudian di lanjut dalam pembuatan laporan mingguan. Pembenahan setelah evaluasi terus diupayakan transportasi semulanya menggunakan bus untuk semua jamaah, akhirnya dibedakan pada

jamaah lansia dengan kategori tertentu menggunakan ambulance serta kendaraan khusus lainnya demi mengupayakan kenyamanan saat perjalanan.

Analisis Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Embarkasi Donohudan Solo

Weiss mendefinisikan evaluasi sebagai penilaian terhadap suatu kegiatan atau proyek untuk memberikan akuntabilitas serta memberikan pembelajaran untuk perencanaan kegiatan di masa depan, sekaligus mengetahui pentingnya evaluasi sebagai salah satu proses memahami tujuan serta manfaatnya (Fynn et al. 2022).

Kualitas penyelenggaraan suatu kegiatan dipengaruhi oleh perencanaan aspek layanan yang tinggi kemudian menghasilkan tingkat kepercayaan, komitmen, komunikasi yang berkualitas, serta dukungan dari aspek manajemen yang kuat antara perencanaan penyelenggaraan dan pelayanan yang diberikan. Menciptakan *tagline* kualitas pelayanan yang sempurna dari suatu penyelenggaraan tentunya memerlukan beberapa indikator untuk mencapainya diantaranya kehandalan, daya tanggap, bukti nyata, jaminan serta empati yang tinggi, berdampak positif terhadap pemanfaatan sumber daya manusia pada akhirnya dapat mengarah kepada keberhasilan (Fida et al. 2020).

1. Reliability (Kehandalan)

Kehandalan dapat dilihat dari bagaimana seorang petugas memberikan pelayanan secara tepat dan benar. Merujuk pada makna tepat dan benar tentu pastinya diawali dengan tujuan dari sebuah pelayanan, Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah memberikan kenyamanan serta mencukupi kebutuhan jamaah haji lansia yang mandiri serta istitha'ah.

Sesuai observasi yang telah dilakukan terhadap petugas haji serta hasil wawancara oleh 5 jamaah haji lansia terhadap kinerja petugas ketika memberikan pelayanan di Embarkasi Donohudan Solo, dibuktikan dengan pernyataan setiap responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan ketika berada di Embarkasi Donohudan Solo. Dimulai dari penyambutan jamaah ketika tiba di Embarkasi, petugas haji bersiap untuk membantu jamaah turun dari transportasi yang digunakan, setelah itu verifikasi dokumen administrasi perjalanan ibadah haji serta identitas jamaah lainnya, living cost, serta penempelan nomor kursi pesawat pada tas jamaah pada bagian administrasi oleh petugas haji secara teliti. Serta dikuatkan oleh pernyataan dari Kepala pimpinan bidang lansia mengatakan bahwa rekrutmen petugas haji sudah diseleksi berdasarkan kinerja serta pengalaman mereka dalam penyelenggaraan haji khususnya melayani jamaah lansia.

2. Assurance (Jaminan)

Dapat dibuktikan dari tingkat perhatian, sikap, etika serta moral dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini perhatian yang diberikan kepada lansia terkhusus yakni fasilitas konsumsi serta transportasi serta akomodasi selama transit di Embarkasi, pemilihan menu yang dibedakan mulai dari nasi yang diolah menjadi bubur, pemilihan lauk yang disesuaikan dengan kemampuan pencernaan lansia tidak bertekstur keras, tidak menggunakan MSG, kemudian pada transportasi seluruh jamaah lansia berangkat dari kota asal menuju Embarkasi Solo menggunakan mobil patroli khusus serta bagi jamaah dengan

resiko tinggi menggunakan Ambulan, kemudian pada akomodasi untuk jamaah lansia di tempatkan pada tempat yang mudah di jangkau. Kepala bidang lansia menjelaskan pemilihan transportasi ini dilandaskan pada kenyamanan serta kebutuhan jamaah lansia, jamaah dengan resiko tinggi menggunakan ambulance sedangkan jamaah lansia tidak dengan resiko tinggi menggunakan Bus sesuai dengan rombongan dari daerah asalnya.

3. **Responsiveness (Ketanggapan)**

Tanggap merupakan representasi dari keinginan memberikan layanan dengan cepat dan tepat oleh penyelenggara kepada konsumen dalam hal ini menuju kepada jamaah haji lansia. Kementerian agama selaku penyelenggara ibadah haji memberi fokus ekstra dalam memberikan layanan kepada jamaah lansia. Contoh dari pada ketanggapan yang diberikan oleh petugas haji dimulai ketika penyambutan jamaah di Embarkasi Donohudan Solo, dengan sigap dan tanggap petugas haji membantu jamaah lansia turun dari transportasi yang digunakan, menyediakan kursi roda bagi jamaah yang membutuhkan, mengangkat jamaah lansia yang sudah tidak bisa lagi berjalan, mengurus segala bentuk administrasi seperti dokumen administrasi perjalanan ibadah haji, nomor kursi pesawat serta *living cost* selama di Arab Saudi, yang terakhir meneliti kembali segala barang bawaan jamaah lansia sebelum hari keberangkatan. Semua dilakukan atas kesadaran tanpa perlu diminta oleh jamaah haji lansia.

Dari hasil wawancara oleh 5 responden, menyatakan bahwa tingkat intuitif para petugas haji tidak perlu diragukan profesionalitas dalam melayani lansia bukan hanya dilakukan ketika penyelenggaraan haji di tahun 2023 saja melainkan di tahun-tahun sebelumnya. Dikuatkan pula dengan pernyataan pimpinan bidang lansia bahwa pemilihan petugas haji lansia ini di dasari pada pengalaman serta tingkat pengayoman yang tinggi, maka dari itu, hanya sumber daya manusia pilihan yang mampu menempati posisi ini.

4. **Empathy (Perhatian)**

Perhatian memberikan makna terhadap respon keinginan untuk mengetahui apa yang dibutuhkan seorang individu dengan kata lain bahwa perhatian merupakan pemberian layanan secara individual disertai perhatian serta menyesuaikan kebutuhan konsumen atau dalam konteks penelitian ini adalah harapan serta kebutuhan jamaah haji lansia.

Dari hasil wawancara kepada 5 responden, mereka mengatakan bahwa pelayanan yang telah diberikan petugas haji selama berada di Embarkasi Donohudan Solo dalam jangka waktu yang cukup singkat dikarenakan hanya sekedar singgah dirasa amat memuaskan, dibuktikan dengan pernyataan jamaah lansia merasa puas dengan perhatian yang di berikan utamanya ketika sesi pengurusan administrasi keberangkatan seperti passport, tiket pesawat, *living cost*, kesehatan dsb, mereka merasa bahwa petugas haji paham betul apa yang mereka perlu sebelum mereka meminta, tidak segan untuk selalu bertanya perihal kebutuhan jamaah lansia, serta senantiasa menawarkan

bantuan, secara tidak langsung memberikan penjelasan bahwa petugas haji bertugas dengan penuh perhatian sesuai dengan standar SOP.

5. Tangibles (Wujud)

Bukti nyata berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, serta materi dalam komunikasi dalam konteks penelitian ini terdiri dari pelayanan verifikasi dokumen administrasi perjalanan ibadah haji, penanganan serta pengawasan perihal kesehatan, fasilitas kamar bersih serta nyaman, pemilihan transportasi yang tepat bagi lansia, Konsumsi berupa makanan dan minuman sesuai dengan kebutuhan jamaah lansia. Bukti fisik yang nyata serta dapat diandalkan merupakan representasi dari kemampuan sebuah penyedia jasa dalam suatu penyelenggaraan haji dalam menunjukkan nilai plus nya terhadap khalayak (Al Awadh 2023).

Dari hasil wawancara terhadap 5 responden, mereka menyatakan bahwa fasilitas yang disediakan ketika mereka transit di Embarkasi Donohudan Solo dirasa puas walaupun sekedar transit saja, dibuktikan dari pernyataan 5 responden mereka puas dengan kadar kebersihan kamar tidur, toilet serta pemilihan transportasi yang pantas untuk jamaah lansia, dikuatkan dengan penjelasan ketua bidang lansia, bahwa segala fasilitas berbentuk fisik sudah melalui uji kualitas sesuai SOP sehingga ketika digunakan oleh jamaah utamanya lansia tidak menimbulkan rasa tidak nyaman.

Adapun dalam hal ini yang menjadi bahan evaluasi oleh Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah adalah bagaimana menjawab tantangan terkait problem pendampingan fisik bagi jamaah lansia sebagaimana masukan dari beberapa pihak terkait pengajuan nomor porsi dari jadwal keberangkatan semestinya yang berpotensi akan merugikan jamaah haji lainnya yang hingga detik ini sedang di upayakan agar kemaslahatan umat tetap terjaga. Dengan demikian seorang petugas haji wajib memiliki nilai Gus dalam filosofi gusjigang dimana petugas haji menerapkan kejujuran dalam memberikan pelayanan dengan menjawab segala pertanyaan berdasarkan fakta, memiliki sikap toleransi, disiplin dalam menaati aturan utamanya waktu serta kepedulian sosial (Emphaty) serta tanggung jawab yang tinggi (Muhajarah et al. 2022)

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepada petugas haji ramah lansia serta jamaah lansia berkaitan dengan evaluasi pelayanan yang diberikan petugas ramah lansia Embarkasi Donohudan Solo dalam penyelenggaraan haji tahun, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan ramah lansia terkait penyelenggaraan haji tahun 2023 kepada jamaah haji lansia telah diberikan dengan sangat amat baik. Implementasi fungsi manajemen yang selaras dengan kebijakan yang ada dimulai dari *planning*, *Organizing*, *actuating* serta *controlling* oleh Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah guna mencapai tujuan dirasa sudah cukup baik, waktu transit yang terbilang singkat namun pelayanan yang diberikan masuk dalam kategori pelayanan prima, efektif serta efisien sesuai SOP yang telah ditetapkan serta fokus pada tujuan awal. Pelayanan yang berupa Penjemputan menggunakan transportasi

khusus agar lansia tidak berlama-lama ketika perjalanan, verifikasi dokumen administrasi perjalanan haji didahulukan serta penanganan langsung oleh petugas haji, pemberian konsumsi yang telah disesuaikan oleh kemampuan mencerna jamaah lansia, kemudian pemilihan akomodasi yang strategis sehingga mudah menjangkau jamaah lansia ketika membutuhkan bantuan, upaya ini terus dilakukan mulai keberangkatan hingga transit saat kepulangan tiba, penerapan fungsi manajemen guna mengatur proses penyelenggaraan serta penerapan kebijakan yang nantinya dapat merealisasikan tujuan bersama.

2. Evaluasi pelayanan petugas haji ramah lansia yang dilakukan oleh Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah peneliti menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan publik diantaranya, *reliability*, *tangible*, *responsive*, *assurance*, serta *empathy*. Handal dapat dilihat dari prosedur pelayanan, ketepatan waktu, kedisiplinan serta tingkat keselarasan antara implementasi daripada kebijakan yang ada terkait penyelenggaraan haji sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal ini adalah jamaah haji lansia sudah cukup baik. Wujud daripada pelayanan oleh petugas haji ramah lansia dengan adanya penyediaan sumber daya material yang disesuaikan oleh kebutuhan jamaah haji lansia serta penyediaan sumber daya manusia berpengalaman dalam menangani lansia serta ahli dibidangnya yang telah melalui proses seleksi. Kemudian cepat dalam merespon ketika jamaah meminta pertolongan serta informasi yang masuk terkait keberangkatan haji serta kritik saran oleh jamaah selama berada di Embarkasi adalah bukti daripada indikator ketanggapan. Jaminan dapat dibuktikan dengan memberikan perhatian kepada jamaah haji lansia serta monitoring untuk memastikan keadaan kesehatan jamaah haji lansia dalam kondisi baik, mengadakan konferensi konsolidasi dengan baik ketika terjadi problem. Empati juga dapat dibuktikan dengan dengan tingginya iktikad petugas haji ramah lansia dalam melayani seperti mengetahui segala sesuatu yang dibutuhkan jamaah lansia secara langsung selama berada di Embarkasi.

F. SARAN dan UCAPAN TERIMA KASIH

Secara general peneliti memberikan saran pada penyelenggara ibadah haji tahun 2023 bahwa pada penyelenggaraan haji di tahun berikutnya isu-isu terkait geriatri akan tetap mencuri perhatian, sehingga layanan khusus lansia seperti yang telah dilakukan pada penyelenggaraan haji ramah lansia ini kedepannya tetap bisa dipertahankan, namun besar harapan peneliti terkait hambatan dalam problem pendampingan fisik berupa pengajuan nomor porsi anggota keluarga yang jaraknya sangat jauh akan segera terpecahkan, sehingga makna berkeadilan akan tetap terwujud. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada banyak pihak yang berperan penting dalam proses penelitian ini, kepada Orang Tua secara langsung telah memberikan dukungan fisik maupun spiritual, kepada Dosen Pembimbing, beliau Ibu Dr. Kurnia Muhajarah, M.Si yang telah ikhlas memberikan waktunya serta membimbing dengan sabar hingga peneliti dapat menuntaskan penelitiannya. Kepada beliau Bapak H. Abdul Jalil, S.Kom, M.Si serta beliau Bapak H. Muh Arif Hanafi, ST selaku pejabat Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah dan ketua bidang lansia dalam penyelenggaraan haji tahun 2023 yang dengan ikhlas memberikan waktunya serta memberikan izin kepada

peneliti dalam mendapatkan data penunjang dalam penelitian ini. Tak lupa kepada Ketua serta Wakil Ketua Program Studi Manajemen Haji dan Umroh beliau, Bapak Dr. H. Abdul Sattar, M.Ag serta Ibu Dr. Hasyim Hasanah, S.Sos., I., M.S.I., yang telah memberikan banyak arahan serta dukungan dalam proses penyusunan penelitian ini hingga nantinya dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abikusno, Rhinomuraena Murtoaji, Sri Sundari, and Marisi Pakpahan. 2024. "Manajemen Evaluasi Kinerja Di Lembaga Bahasa LIA Cibinong: Perspektif Penulis." *Manajemen Kreatif Jurnal* 2 (1): 106–11. <https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/makreju/article/view/2615>.
- Awadh, Mohammed Al. 2023. "Assessing the Quality of Sustainable Airline Services Utilizing the Multicriteria Decision-Making Approach." *Sustainability* 15 (9). <https://doi.org/10.3390/su15097044>.
- Bidang Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Wilayah, JATENG. 2023. "STRUKTUR PPIH 1444H/2023."
- Erlangga, Dimas, Andrie Chaerul, and Ahmad Syahid. 2023. "IMPLEMENTASI KONSEP PLANNING, ORGANIZING, ACTUATING, CONTROLLING DALAM PENGELOLAAN PROGRAM KURSUS MENGEMUDI." *Jurnal Eksistensi Pendidikan Luar Sekolah (E-Plus)* 8 (1).
- Fida, Bashir Ahmad, Umar Ahmed, Yousuf Al-Balushi, and Dharmendra Singh. 2020. "Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman." *SAGE Open* 10 (2): 2158244020919517. <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>.
- Fynn, Judith F, Karen Milton, Wendy Hardeman, and Andy P Jones. 2022. "A Model for Effective Partnership Working to Support Programme Evaluation." *Evaluation* 28 (3): 284–307. <https://doi.org/10.1177/13563890221096178>.
- H Hasanah, A Rozaq, Linawari. 2023. *Haji Resilien Penanganan Problem Bio-Psiko-Sosio-Religius Jamaah Geriatri*. Edited by Tim Fatwa Publishing. Cetakan I. Semarang: FATWA PUBLISHING.
- Hartati, Sri. 2023. "Penguasaan Materi Tentang Evaluasi Dan Kemampuan Menganalisis Butir Soal Serta Hubungannya Dengan Keterampilan Menulis Soal." *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies*, 31–39.
- Hasanah, Hasyim. 2017. "Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)." *At-Taqaddum* 8 (1): 21–46.
- Hayati, Mal, and Cahyaningsih. 2019. "Pengaruh Kinerja (Contoh)" 1: 3175. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/55784/1/CHOIRUNNISA MAULINA BAHRI-FDK.pdf>.
- Hidayat, Yayat, Nurhidayat Nurhidayat, Dyah Ayuningtyas, Desi Sri Sulistia, and Cahyadi Cahyadi. 2023. "Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Mengelola Sumber Daya Di Pantai Madasari." *Jurnal Global Futuristik* 1 (2): 162–67.
- Islamiyah Fitria, F. 2023. "Kajian Literature: Pengukuran Kinerja Pemandu Haji." *Journal of Islamic Economics, Management and Business* 2 (1): 130–38.
- Peraturan Pemerintah RI. 2022. "Peraturan Pemerintah No 8 Tahun 2022 Tentang Koordinasi Penyelenggaraan Ibadah Haji (PP Nomor 8 Pasal 1 Tahun 2021)." *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*, no. 081223.
- Rohmansyah, Taupik, Heru Sujiarto, and Ahmad Khori. 2023. "Democracy Education Management in Developing Diversity Behavior in Pesantren (Analytic Study at Al-

- Barkah, Al-Hasbi and Al-Riyadl Pesantren in Cianjur Regency): 10.2478/Bjlp-2023-00000246.” *Baltic Journal of Law & Politics* 16 (3): 3282–94.
- Sari, Sofiya Nur Fadilah Ratna. 2024. “KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS IV KALIANGET DI KABUPATEN SUMENEP.” In *Prosiding: Seminar Nasional Dan Call For Paper Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*. Vol. 1.
- Sattar, Abdul, and Hasyim Hasanah. 2023. “Tingkat Pengetahuan Peserta Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji Profesional: Catatan Angkatan Vi Dari Semarang.” *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 3 (1): 43. <https://doi.org/10.32332/multazam.v3i1.7096>.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*. Cet. 26. Bandung: ALFABETA.
- Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana. 2020. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya.” *Jurnal Baruna Horizon* 3 (2): 223–29. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>.
- Sutarni, Helma, and Sophan Sophian. 2024. “Dampak Kualitas Sumber Daya Manusia Profesionalisme Kerja Dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Pegawai: Studi Kasus Kantor Balai Taman Nasional Siberut Padang.” *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS EKONOMI* 2 (2): 177–91.
- Telaumbanua, Dalinama. 2019. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah.”
- Zainudin, Zainudin, Mochammad Sinung Restendy, Munif Solihan, Achmad Zaky Faiz, Kurnia Muhajarah, and Lukman Hakim. 2023. “Crisis Communication Management of Transmigrant Moslem Community in Central Kalimantan during Covid 19 Pandemic.” *Jurnal Ilmu Dakwah* 43 (2): 309–30.