

Forms and Constraints of Services for Elderly Hajj Pilgrims at the Ministry of Religious Affairs of Soppeng Regency

Sitti Asiqah Usman Ali¹, Andi Nurlaily Tenriawaru², Andi Fadhil Andi Aderus³, Rasna⁴.

¹ Faculty of Da'wah and Communication, UIN Alauddin Makassar, Indonesia

E-mail: asiqah.usmanali@uin-alauddin.ac.id

² Faculty of Da'wah and Communication, UIN Alauddin Makassar, Indonesia

E-mail: cytendri@gmail.com

³ STAI DDI Makassar, Indonesia

E-mail: Andiifadhil@gmail.com

⁴ Faculty of Shariah, IAIN Parepare, Indonesia

E-mail: rasna@iainpare.ac.id

Corresponding Author: asiqah.usmanali@uin-alauddin.ac.id

Received: 12 April 2025

Accepted: 26 May 2025

Published: 28 May 2025

Abstract: This study aims to examine the forms and constraints of services provided to elderly pilgrims at the Ministry of Religion of Soppeng Regency. This research uses a qualitative approach with a field research design. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The findings reveal two main points. First, the forms of services for elderly pilgrims include administrative services carried out *door to door* to assist in document preparation, *manasik* (pre-departure religious guidance) services that provide educational support regarding the pilgrimage process, and health services that offer special attention due to the pilgrims' physical limitations and higher risk of illness. All services are delivered with empathy and dedication, treating the elderly pilgrims with familial care. Second, the main obstacles encountered include declining physical health, chronic or age-related illnesses, communication difficulties, and low technological literacy among the elderly. Despite these challenges, the Ministry of Religion continues to provide intensive assistance and repeated guidance to ensure that the elderly pilgrims can understand and participate in the services effectively.

Keywords: Elderly Hajj Pilgrims, Religious Affairs, Soppeng Regency.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bentuk dan kendala pelayanan terhadap jamaah haji lansia pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan dua temuan utama.



Pertama, bentuk pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan administrasi yang dilakukan secara *door to door* untuk membantu jamaah lansia dalam menyiapkan dokumen keberangkatan, pelayanan manasik yang memberikan pembekalan ibadah sebelum keberangkatan hingga kembali ke tanah air, serta pelayanan kesehatan yang memberikan perhatian khusus mengingat keterbatasan fisik dan tingginya risiko penyakit pada jamaah lansia. Seluruh layanan dilaksanakan dengan pendekatan empatik dan penuh kepedulian seperti memperlakukan orang tua sendiri. Kedua, kendala dalam pelaksanaan pelayanan meliputi penurunan kondisi fisik jamaah lansia akibat faktor usia, berbagai masalah kesehatan bawaan, keterbatasan dalam komunikasi, serta rendahnya pemahaman terhadap teknologi. Meskipun demikian, pihak Kementerian Agama tetap memberikan pendampingan secara intensif dan pembimbingan berulang agar jamaah lansia dapat memahami dan mengikuti seluruh proses pelayanan dengan baik.

Kata Kunci: Jamaah Haji Lansia, Kementerian Agama, Kabupaten Soppeng.

A. Introduction

Ibadah haji termasuk dalam rukun islam dan merupakan rukun islam yang kelima, dimana seseorang benar-benar menjadi muslim ketika dia menjalankan lima rukun Islam termasuk menunaikan ibadah haji. Rukun tersebut menetapkan bahwa bagi setiap muslim yang mampu wajib untuk melaksanakannya, sekali seumur hidup. Mengerjakan haji ialah mengerjakan beberapa amal tertentu di Mekah dan di beberapa tempat di luar Kota Mekah dalam bulan Zulhidjah. Ulama fikih menetapkan bahwa amalan yang harus dikerjakan seseorang dalam ibadah haji meliputi ihram, memasuki kota Mekah (bagi orang yang berada di luar kota Mekah), thawaf, sai, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah, melontar jumroh, mabit di Mina, bercukur atau gundul atau memotong beberapa helai rambut, menyembelih hewan dan tahallul.¹

¹ Abdul Aziz Dahlan, "Ensiklopedi Hukum Islam" (Jakarta: PT. Ichtiar Baru Van Hoeve, 2006).

Kementerian Agama sebagai salah satu penyelenggara ibadah haji yang telah mempunyai acuan UU No.13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang menjelaskan bahwa ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Namun demikian selalu dijumpai kendala baik yang bersifat internal (dari dalam tim penyelenggaraan) maupun eksternal (instansi terkait dengan penyelenggaraan jamaah haji dan calon jamaah haji) dengan demikian dalam pelayanan haji adanya ketidaksempurnaan, hambatan dan ketidakmampuan menjalankan fungsi secara efektif dalam penyelenggaraan haji. Sedangkan pelayanan haji yang dilakukan Kementerian Agama RI dari tahun ketahun tidak mengalami perubahan yang berarti. Sehingga dalam penyelenggaraan haji dibutuhkan manajemen pelayanan yang efektif dalam pelaksanaan pelayanan haji.²Dalam melayani jamaah haji Kementerian Agama memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah dan kesehatan, oleh karena itu perlu upaya manajemen pelayanan kepada jamaah haji.³

Melihat dengan semakin banyaknya minat masyarakat untuk dapat menunaikan ibadah haji, dan melihat masa tunggu (*waiting list*) yang semakin panjang, kekhawatiran pun terjadi terkait dengan calon jamaah haji yang berusia lanjut. Karena untuk menunaikan ibadah haji dibutuhkan fisik yang kuat dalam menjalankan semua rangkaian kegiatan ibadah haji maupun umrah. Untuk jamaah haji yang berusia lanjut setiap tahunnya pun juga mengalami peningkatan, maka dari itu sudah menjadi kewajiban pemerintah dan perusahaan penyelenggara haji atau yang biasa disebut travel memiliki strategi dalam memberikan perhatian khusus dan

² Gazali Suyuti, *Problematisasi Pelaksanaan Ibadah Haji*, I (Makassar: Alauddin University Pers, 2013).

³ Iman Saukani, *Manajemen Pelayanan Haji* (Jakarta: Puslitbing Kehidupan Keagamaan, 2009).

memberikan pelayanan yang berbeda dengan jamaah haji yang bukan usia lanjut.

Berdasarkan UU No. 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia dijelaskan bahwa yang dimaksud usia lanjut adalah seseorang yang telah berusia 60 tahun ke atas.⁴ Usia lanjut merupakan tahap perkembangan normal yang akan dialami oleh setiap individu yang mencapai usia lanjut dan merupakan kenyataan yang tidak dapat dihindarkan. Usia lanjut adalah kelompok orang yang sedang mengalami suatu proses perubahan yang bertahap yang berkaitan dengan penurunan daya kemampuan untuk hidup serta penurunan kepekaan secara individual. Usia lanjut merupakan istilah tahap akhir dari proses penuaan. Peningkatan usia harapan hidup mengakibatkan jumlah usia lanjut mengalami peningkatan setiap tahun. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang optimal dari penyelenggara negara, termasuk dalam pelaksanaan ibadah haji. Lansia sebagai salah satu kelompok rentan memiliki hak atas layanan yang tidak hanya inklusif tetapi juga responsif terhadap kebutuhan mereka (Ahmed, 2023). Dalam konteks ini, kebijakan pelayanan haji ramah lansia mencakup aspek-aspek kesehatan, keselamatan, dan kenyamanan yang dirancang untuk meminimalkan risiko dan meningkatkan pengalaman ibadah mereka. Salah satu penelitian yang dilakukan di Pakistan menegaskan pentingnya pendekatan berbasis kebutuhan dalam pelayanan publik, terutama bagi kelompok dengan kondisi kesehatan yang kompleks seperti jamaah haji lansia.⁵

⁴ “Undang-Undang No. 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, Bab I Pasal I” (n.d.).

⁵ Aamir Ahmed and Norman R. Williams, “Clinical Trials and Therapeutic Approaches for Healthcare Challenges in Pakistan,” *Journal of Personalized Medicine* 13, no. 11 (2023), <https://doi.org/10.3390/jpm13111559>; Sul-ton Mu'minah et

Jamaah haji di Indonesia setiap tahunnya meningkat dikarenakan pembatasan kuota pada saat pandemi, tentunya akan sangat mempengaruhi terhadap sistem pelayanan haji ataupun manasik yang ada pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng terhadap calon jamaah haji terutama calon jamaah haji lansia. Contohnya, para petugas haji yang melayani jamaah, selalu berubah setiap tahunnya sehingga mempengaruhi tingkat pelayanan yang diberikan. Kenyamanan calon jamaah haji lansia tentu berbeda tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan tersebut. Karna semua calon jamaah haji tentunya menginginkan pelayanan yang baik agar tercipta pelaksanaan ibadah haji yang diharapkan oleh jamaah.

Kementerian Agama Kabupaten Soppeng merupakan instansi pemerintah yang ditunjuk langsung oleh negara menjadi penyelenggara haji di kota Soppeng, sudah seharusnya melayani jamaah sebaik mungkin sesuai dengan orientasinya, memprioritaskan jamaah untuk mendapat pelayanan terbaik baik jamaah haji lansia maupun non lansia, semua jamaah sudah seharusnya mendapat hak yang sama

Melihat latar belakang di atas, sudah sangat jelas bahwa mengembangkan dan menerapkan pelayanan yang baik pada Kementerian Agama Kabupaten Soppeng perlu terus menerus ditingkatkan terutama pelayanan terhadap jamaah lansia yang memerlukan perhatian khusus. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu diadakan penelitian lebih lanjut dan mendalam terhadap persoalan-persoalan, yaitu menemukan bentuk dan kendala pelayanan terhadap jamaah haji lansia di Kementerian Agama Kabupaten Soppeng. Selanjutnya menjadi temuan untuk direkomendasikan kepada Kementerian Agama Kabupaten Soppeng khususnya dan Pemerintah umumnya untuk

al., "Public Service Innovation Hajj Pilgrimage Elderly Friendly 2024 Kemenag RI," *Celebes Journal of Community Services* 4, no. 1 (2025).

ditindaklanjuti secepatnya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik bidang haji sebagai bagian dari kewajiban negara untuk hadir merealisasikan pelayanan publik yang ramah terhadap kelompok rentan, salah satunya jamaah haji lansia.

Celah kebaruan (novelty) dari penelitian ini dapat dilihat melalui literature review, yaitu hasil-hasil penelitian relevan sebelumnya. Diantara hasil-hasil penelitian relevan sebelumnya yaitu:

Terdapat empat penelitian yang menyoroti upaya peningkatan kualitas pelayanan haji ramah lansia oleh Kementerian Agama, namun dengan fokus yang berbeda. Sulton Mu'minah, dkk. menekankan pentingnya integrasi teknologi digital dan segmentasi jamaah berdasarkan tingkat kemandirian sebagai inovasi dalam pelayanan.⁶ Abu Said Loekman, dkk. lebih menyoroti kemudahan administrasi, kesiapan akomodasi fisik, dan pelayanan kesehatan di tingkat wilayah.⁷ Sementara itu, Alfiah Nur Syahidah, dkk. fokus pada kebijakan pemerintah yang telah disusun secara sistematis untuk menjamin kenyamanan dan keamanan lansia selama berhaji, seperti pedoman ibadah, bimbingan manasik ramah lansia, dan kebijakan prioritas.⁸

Di sisi lain, Dhiarur Rokhmah menyoroti peran krusial petugas kloter dalam mendampingi jamaah lansia, terutama dalam pengawasan dan pelayanan langsung selama pelaksanaan ibadah.⁹

⁶ Mu'minah et al., "Public Service Innovation Haji Pilgrimage Elderly Friendly 2024 Kemenag RI."

⁷ Abu Said Loekman Tamheryaan, Wahab Tuanaya, and Mike J. Rolobessy, "Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku," *Jurnal Ilmiah Global Education* 5, no. 2 (2024), <https://doi.org/10.55681/jige.v5i2.2526>.

⁸ Syahidah Nur Alfiah et al., "Kebijakan Pemerintah Dalam Pelayanan Haji Ramah Lansia," *Mecca: Journal of Hajj and Umrah Studies* 1, no. 1 (2024).

⁹ Dhiarur Rokhmah, "OPTIMALISASI PERAN PETUGAS KLOTER TERHADAP PELAYANAN HAJI LANSIA KEMETRIAN AGAMA

Perbedaan utama dari keempat penelitian ini terletak pada pendekatan masing-masing: sistem teknologi dan manajerial (Sulton), layanan administratif dan fasilitas (Abu Said), perumusan dan implementasi kebijakan (Alfiah), serta pelaksanaan di lapangan oleh petugas (Dhiarur). Dengan demikian, keempatnya membentuk kerangka yang saling melengkapi mengenai pelayanan haji ramah lansia, dari hulu (kebijakan dan perencanaan) hingga hilir (implementasi teknis dan pendampingan langsung).

Perbedaan mendasar dari 4 penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini secara spesifik terfokus menyorot bentuk dan kendala pelayanan terhadap jamaah haji LANSIA di Kementerian Agama Kabupaten Soppeng, dan meneropong sejauh mana implementasi aturan pelayanan haji ramah lansia diterapkan pada praktik ibadah haji. Maka berangkat dari celah kebaruan tersebut, hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran pada regulasi pelayanan terhadap jamaah haji LANSIA yang mempertimbangkan bentuk dan kendala dalam pelayanan.

B. Method

Penelitian ini merupakan penelitian field research kualitatif. Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan keilmuan manajemen haji dan umrah dan pendekatan manajemen Strategi. Hal ini dikarenakan objek penelitian relevan dengan umrah yakni calon jamaah haji lansia dan strategi pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Soppeng. Sumber data primer penelitian ini adalah Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Soppeng, Kepala Seksi Penyelenggara Seksi Haji dan Umrah, Staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Petugas Haji Daerah tahun 2024, bagian HUMAS Kementerian Agama Kabupaten Soppeng, dan jamaah haji lansia. Data sekunder penelitian ini adalah dokumen, buku-buku, foto-

foto, arsip-arsip, undang-undang, autobiografi, surat-surat, dan data yang relevan terhadap bentuk dan kendala pelayanan terhadap jamaah haji lansia di Kementerian Agama Kabupaten Soppeng. Metode Pengumpulan data penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

C. Results and Discussion

1. Bentuk Pelayanan pada Jamaah Haji Lansia di Kementerian Agama Kabupaten Soppeng

Kementerian Agama Kabupaten Soppeng merupakan instansi pemerintah yang mengurus segala permasalahan keagamaan di Kabupaten Soppeng termasuk permasalahan haji. Selalu ada hal menarik dari penyelenggaraan Haji terlebih lagi penyelenggaraan Haji pasca Covid-19, adanya penumpukkan keberangkatan sehingga semakin lama pula daftar tunggu keberangkatan haji, yang paling merasakan dampak dari daftar tunggu tersebut adalah jamaah haji lansia, itulah sebabnya pemerintah Indonesia menyampaikan penyelenggaraan Haji tahun 2024 sebagai “haji ramah lansia” dan yang memegang tanggung jawab dalam pelayanan tersebut yaitu Kementerian Agama dan petugas haji yang telah terpilih. Lansia bukan suatu penyakit, namun tahap lanjut dari suatu proses kehidupan yang ditandai dengan penurunan kemampuan tubuh untuk beradaptasi dengan lingkungan yang baru dan tentu membutuhkan perhatian khusus dalam melayaninya. Ada beberapa pendapat mengenai pengelompokan umur, menurut Kemenag RI berdasarkan UU No.13 Tahun 1998 usia lanjut berumur 60 tahun keatas, menurut Kemensos RI usia lanjut berumur 70 tahun keatas dan menurut WHO usia lanjut berumur 60 tahun keatas. Berdasarkan ketiga data tersebut peneliti mengambil pengelompokan usia sesuai dengan Kemenag RI dan WHO yaitu lansia berumur 60 tahun keatas.

Berdasarkan data jamaah haji lansia tahun 2024 terdapat 8 jamaah haji lansia yang terdaftar namun hanya 2 jamaah haji lansia sampai

pada tahap pelunasan hingga keberangkatan, 6 diantaranya tidak sampai pada tahap pelunasan dengan alasan memiliki penyakit kritis hingga tidak memenuhi syarat istita'a, ada pula yang memiliki penyakit pikun yang parah sehingga pihak keluarga mengurungkan keberangkatannya yang diiringi oleh penjelasan dari Muhammad Sadik selaku Staf Penyelenggara Haji dan Umrah, beliau mengatakan:

Sebenarnya terdapat 8 jamaah haji lansia yang melakukan pendaftaran, namun hanya 2 jamaah haji lansia yang berhasil hingga pendaftaran jamaah haji lansia yang tertua berumur 82 tahun atas nama Djaenab Anwar Puasa alamat Kelurahan Tanah Tinggi, sehari setelah jamaah haji tiba di kediamannya beliau berpulang ke rahmatullah¹⁰

Pada dasarnya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng sama bagi seluruh jamaah haji baik lansia maupun non lansia, namun pada jamaah haji lansia diberikan perhatian khusus dalam proses pelayanannya mengingat kondisi dari lansia tersebut. Kepala Kementerian Agama Kabupaten Soppeng, Salmin Abd. Kadir, menyampaikan bahwa:

Tentu terdapat pelayanan yang agak berbeda bagi calon jamaah haji lansia dan non lansia, pihak Kemenag berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh jamaah tidak memandang usia, namun bagi lansia terdapat pelayanan khusus dari beberapa jenis pelayanan diantaranya, pelayanan administrasi dan pelayanan manasik.¹¹

Sebenarnya bukan hanya pada ranah administrasi dan pelayanan manasik, jamaah haji lansia juga harus mendapatkan pelayanan khusus pada ranah kesehatan. Apalagi jamaah haji lansia tidak dapat

¹⁰ "Hasil Wawancara Dengan Muhammad Sadik (43 Tahun), Staf Penyelenggara Haji Dan Umrah, Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng-8 Juli 2024," n.d.

¹¹ "Hasil Wawancara Dengan Salmin Abd. Kadir (58 Tahun), Kepala Kementerian Agama Kabupaten Soppeng, Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng-01 Juli 2024," n.d.

didampingi secara khusus oleh pendamping oleh keluarga. Berbeda pada tahun-tahun sebelumnya jika memberangkatkan jamaah lansia maka akan mendapatkan pendamping dari keluarga, anak, suami atau istri meskipun pada pendaftaran awal tidak sama waktunya (ada penggabungan mahram). Tetapi, pada tahun 2023 kebijakan tersebut sudah tidak berlaku lagi, artinya jika pada pendaftaran awal tidak sama pada satu waktu, maka keberangkatan juga akan berbeda (tidak ada penggabungan mahram). Sehingga, pendampingan hanya dilakukan penuh oleh petugas kloter dengan dibantu sesama jamaah haji.¹² Sehingga pelayanan kesehatan harus dilakukan secara maksimal dan tentunya prioritas.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang optimal dari penyelenggara negara, termasuk dalam pelaksanaan ibadah haji. Lansia sebagai salah satu kelompok rentan memiliki hak atas layanan yang tidak hanya inklusif tetapi juga responsif terhadap kebutuhan mereka (Ahmed, 2023). Dalam konteks ini, kebijakan pelayanan haji ramah lansia mencakup aspek-aspek kesehatan, keselamatan, dan kenyamanan yang dirancang untuk meminimalkan risiko dan meningkatkan pengalaman ibadah mereka. Salah satu penelitian yang dilakukan di Pakistan menegaskan pentingnya pendekatan berbasis kebutuhan dalam pelayanan publik, terutama bagi kelompok dengan kondisi kesehatan yang kompleks seperti jamaah haji lansia.¹³ Penerapan pelayanan kesehatan prioritas bahkan sampai diterapkan di kementerian agama wilayah. Hal tersebut dapat dilihat pada

¹² Rokhmah, "OPTIMALISASI PERAN PETUGAS KLOTER TERHADAP PELAYANAN HAJI LANSIA KEMETRIAN AGAMA KABUPATEN GROBOGAN."

¹³ Ahmed and Williams, "Clinical Trials and Therapeutic Approaches for Healthcare Challenges in Pakistan"; Mu'minah et al., "Public Service Innovation Hajj Pilgrimage Elderly Friendly 2024 Kemenag RI."

penerapan pelayanan kesehatan prioritas bagi jamaah haji lansia oleh Kementerian Agama Wilayah Provinsi Maluku.¹⁴

Adapun bentuk pelayanan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Kantor Kementreian Agama Kabupaten Soppeng diantaranya

a. Pelayanan Administrasi

Pelayanan awal yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Soppeng yaitu pelayanan administrasi. Karna pelayanan administrasi adalah pelayanan awal bagi calon jamaah haji maka Kementerian Agama Kabupaten Soppeng memastikan berjalan dengan baik dengan memberikan penjelasan serta arahan yang jelas terutama pada jamaah haji lansia. Hal ini disampaikan oleh Muhammad Sadik :

Kami memberikan informasi yang jelas kepada jamaah haji lansia saat melakukan pendaftaran dan melengkapi berkas administrasi, dan bagi jamaah yang merasa kurang jelas kami selalu sedia memberikan informasi kembali¹⁵

Pelayanan administrasi bagi calon jamaah haji didalamnya termasuk verifikasi dokumen, pembuatan jadwal keberangkatan, serta pemrosesan pembayaran dan biaya haji. Administrasi yang efektif membantu memastikan bahwa semua calon jamaah terdaftar dengan benar dan mendapatkan informasi yang jelas mengenai jadwal dan persyaratan.

Pelayanan administrasi pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Soppeng dapat dilakukan secara offline maupun online, calon jamaah haji dapat mendaftar setiap hari kerja setiap Senin – Jumat dimulai pada pukul 08:00 – 16:00 WIB. Pada proses pendaftaran tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam

¹⁴ Tamheryaan, Tuanaya, and Rolobessy, “Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku.”

¹⁵ “Hasil Wawancara Dengan Muhammad Sadik (43 Tahun), Staf Penyelenggara Haji Dan Umrah, Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng-8 Juli 2024.”

persyaratan, alur, maupun prosedur dalam pendaftaran haji antara jemaah lansia dengan jemaah yang lainnya. Namun peneliti mendapat informasi saat melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng bahwa:

Bagi Jamaah Haji Lanjut Usia yang datang ke kantor harus ditemani oleh keluarganya namun jika terdapat lansia yang berhalangan hadir maka mendapatkan keringanan jika terdapat ketidaklengkapan dokumen maka pihak Kementerian Agama akan mendatangi langsung alamat jemaah, hal ini bertujuan untuk memudahkan jemaah haji dalam melengkapi keperluan dokumen yang dibutuhkan, kami menyebutkan pelayanan *door to door*.¹⁶

Hal serupa disampaikan oleh Salmin Abd. Kadir:

Kementerian Agama Kabupaten Soppeng sangat mempermudah jemaah haji terutama jemaah haji lanjut usia dalam pelayanan administrasi, *door to door* yang dilakukan bagian seksi haji dimana kami mendatangi setiap rumah agar melengkapi dokumen seperti *scan* sidik jari dan mempermudah jemaah yang telah lanjut usia dan tidak mampu lagi mendatangi kantor.¹⁷

Bagi jemaah haji lansia yang melakukan administrasi di kantor tidak dianjurkan untuk pergi sendiri melainkan terdapat pendamping yang dapat membantu pihak kementerian agama Kabupaten Soppeng untuk menyalurkan informasi apa saja yang harus dilengkapi untuk kebutuhan kelengkapan berkas maupun informasi tambahan lainnya bagi jemaah haji. Dan bagi jemaah haji lansia yang berkendala ke kantor diberikan keringanan oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Soppeng mendatangi rumah jemaah haji lansia tersebut. Penjelasan tersebut didukung oleh hasil wawancara yang

¹⁶ “Hasil Wawancara Dengan Nurmala Basta Salmin (56 Tahun), Kepala Seksi PHU, Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng-08 Juli 2024,” n.d.

¹⁷ “Hasil Wawancara Dengan Salmin Abd. Kadir (58 Tahun), Kepala Kementerian Agama Kabupaten Soppeng, Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng-01 Juli 2024.”

dilakukan peneliti kepada salah satu jamaah haji lansia, Jamilah Abbas mengatakan:

Ya benar, saya sangat terbantu oleh pihak kementerian agama Kabupaten Soppeng saat melengkapi berkas, saat itu saya kurang enak badan dan sudah beberapa hari saya tidak bisa keluar rumah, kemudian pihak kemenag menghubungi anak saya dan bersedia mendatangi rumah saya untuk melengkapi beberapa berkas serta melakukan *scan* sidik jari, jadi saya sudah tidak perlu lagi ke kantor dan bisa tetap beristirahat.¹⁸

Jadi bagi jamaah haji yang pada saat mendaftar sudah memasuki usia lanjut yang sudah tidak kuat lagi mendatangi kantor untuk melakukan pelunasan maupun melengkapi administrasi yang telah ditentukan maka dari pihak Kementerian Agama Kabupaten Soppeng mendatangi langsung alamat rumah jamaah tersebut dan membantunya dalam melengkapi berkas sehingga sangat mempermudah calon jamaah haji yang sudah lanjut usia. Kementerian Agama Kabupaten Soppeng juga terus memberikan informasi terkini kepada jamaah haji lansia maupun keluarga yang mendampingi.

b. Pelayanan Manasik Haji

Karna manasik haji merupakan bekal awal yang diberikan agar dapat menunaikan ibadah haji ke tanah suci sesuai dengan tuntunan syariat Islam. Untuk mempermudah informasi dan koordinasi jamaah, maka pelaksanaan pelatihan bimbingan manasik haji di Kementerian Agama itu disebarakan ke seluruh daerah, bahkan sampai ke daerah terdekat domisili calon jamaah haji, Pelatihan bimbingan manasik haji tersebut mencakup panduan perjalanan haji, bimbingan kesehatan dalam pelaksanaan ibadah haji, tata cara pelaksanaan ibadah haji, bimbingan manasik haji mengenai tawaf dan sa i, wukuf di Arafah dan praktiknya, mengenai mabit di Muzdalifah dan Mina, melontar jumroh, tawaf ifada dan tawaf wada, serta praktek lapangan bimbingan manasik

¹⁸ “Hasil Wawancara Dengan Jamillah Abbas (67 Tahun), Jamaah Lanjut Usia, Di Jl. Jati, Kabupaten Soppeng-08 Juli 2024,” n.d.

haji kepada para calon jamaah. Dalam proses pelatihan manasik seluruh jamaah memiliki hak yang sama dalam mendapatkan informasi maupun pelayanan baik lanjut usia atau non lanjut usia. Hal ini pun disampaikan oleh Muhammad Sadik bahwa:

Semua jamaah mendapat perhatian yang sama saat manasik hanya saja kita ketahui bersama seorang lanjut usia memiliki banyak keterbatasan baik secara fisik maupun psikologis oleh karena itu lebih diberikan perhatian khusus dan itu merupakan tugas kami untuk sabar menuntun jamaah haji yang lanjut usia.¹⁹

Upaya meningkatkan jamaah haji yang mandiri serta mampu melaksanakan berbagai ketentuan Ibadah secara sempurna dan Peripurna untuk memperoleh haji yang mabrur, telah dilaksanakan kegiatan pembinaan manasik mandiri selama 6 bulan lamanya. Sementara Pembinaan Bimbingan Massal dan Pemantapan selama 10 hari secara serentak diseluruh Indonesia. 8 hari dilakukan pada tingkat kecamatan berdasarkan zonasi wilayah Kecamatan dan 2 hari dilakukan di Kabupaten Soppeng. Sebelum dilakukan pemantapan dan bimbingan massal oleh Kementerian Agama Kabupaten Soppeng disela-sela bimbingan tingkat kecamatan satu hari sebelum penutupan rangkaian manasik tingkat kecamatan, atas inisiasi jamaah untuk menambah gambaran pelaksanaan haji dan umrah secara sempurna melalui gagasan para jamaah dilaksanakan napak tilas haji dan umrah melalui simulasi pelaksanaan haji dan umrah dengan menentukan tempat dan waktu pelaksanaan mendekati keadaan sesungguhnya sehingga memberikan gambaran kepada Jemaah haji Kabupaten Soppeng dalam pelaksanaannya nanti.²⁰

¹⁹ “Hasil Wawancara Dengan Muhammad Sadik (43 Tahun), Staf Penyelenggara Haji Dan Umrah, Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng-8 Juli 2024.”

²⁰ “Hasil Wawancara Dengan Muhammad Sadik (43 Tahun), Staf Penyelenggara Haji Dan Umrah, Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng-8 Juli 2024.”

Karna dalam manasik tidak hanya penyampaian materi damun melakukan juga beberapa praktik, maka dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah haji lansia Kementerian Agama Kabupaten Soppeng mendampingi satu persatu dan menjelaskan kembali hal-hal yang telah disampaikan oleh pemateri manasik, pihak Kementerian Agama Kabupaten Soppeng juga dengan sabar menjawab pertanyaan dari jamaah lansia bahkan memperagakan gerakan-gerakan yang kurang dipahami mengingat pendengaran dan daya tangkap mereka menurun dikarenakan faktor usia. Tak hanya itu Kementerian Agama Kabupaten Soppeng selalu siap sedia menyiapkan kursi roda jika dibutuhkan, dikarenakan jamaah haji lansia mudah lelah . Pernyataan tersebut didukung oleh perkataan Hanifatul Muslimah selaku pegawai kementerian Agama yang juga terpilih sebagai petugas haji daerah :

Saat melayani jamaah haji lansia kami selaku petugas haji, kami memposisikan mereka sebagai orang tua kami sendiri sehingga dalam melayani mereka kami sepenuh hati, tidak setengah-setengah. Kami juga menanyakan kembali kepada jamaah haji lansia untuk memastikan mereka mendapatkan informasi dengan baik. Dan jika ada yang kurang dipahami kami selalu bersedia menjelaskan ulang.²¹

Selain pernyataan dari petugas haji, pernyataan tersebut didukung oleh pernyataan salah satu jamaah haji lansia dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, Jamillah Abbas mengatakan:

Saya betul-betul merasakan pendampingan dari Kementerian Agama Kabupaten Soppeng dan petugas-petugas haji, mereka sangat memperhatikan lansia seperti saya, setiap selesai penyampaian materi mereka akan kembali bertanya kepada saya untuk memastikan saya mendengarnya dan memahaminya dengan baik atau belum, mereka juga dengan sabar menanggapi

²¹ “Hasil Wawancara Dengan Hanifatul Muslimah M. Ali (42 Tahun) Petugas Haji Daerah, Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng-08 Juli 2024,” n.d.

pertanyaan yang saya berikan bahkan ada salah satu gerakan yang tidak kelihatan mereka bersedia mencontohkan untuk saya.²²

Upaya pelayanan manasik yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Soppeng membantu jamaah haji lansia mendapatkan informasi berupa materi maupun praktik, pelayanan yang dilakukan juga mempermudah lansia agar ibadah yang akan dilaksanakan berjalan dengan baik dan nyaman.

c. Pelayanan Kesehatan

Mengingat bahwa sebagian ritualitas Ibadah Haji adalah Ibadah fisik atau jasmani , maka kesehatan fisik atau jasmani merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan pelaksanaan ibadah haji. Terdapat beberapa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Soppeng kepada jamaah haji lansia:

Tabel Pelayanan Kesehatan²³

Jenis Pelayanan Kesehatan	Deskripsi
Pemeriksaan Kesehatan Pra-Keberangkatan	Pemeriksaan kesehatan sebelum keberangkatan meliputi evaluasi kondisi medis umum, vaksinasi, dan penilaian risiko kesehatan.
Pendampingan Kesehatan	Pendampingan oleh petugas kesehatan dan pembimbing haji untuk menyesuaikan aktivitas ibadah dengan kondisi kesehatan jamaah.
Fasilitas Kesehatan di Tanah Suci	Penyediaan klinik dan rumah sakit di lokasi strategis seperti Makkah, Madinah, dan Arafah melalui kerja sama dengan pihak terkait.

²² “Hasil Wawancara Dengan Jamillah Abbas (67 Tahun), Jamaah Lanjut Usia, Di Jl. Jati, Kabupaten Soppeng-08 Juli 2024.”

²³ “Hasil Wawancara Dengan Hanifatul Muslimah M. Ali (42 Tahun) Petugas Haji Daerah, Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng-08 Juli 2024.”

Obat-obatan dan Perawatan	Akses terhadap obat-obatan yang dibutuhkan serta pengelolaan kondisi medis kronis bagi jamaah lansia.
Pelayanan Darurat	Prosedur khusus untuk penanganan kondisi medis darurat, termasuk rujukan ke fasilitas kesehatan terdekat.
Edukasi dan Informasi	Pemberian informasi dan edukasi tentang menjaga kesehatan selama haji, termasuk pencegahan penyakit umum.
Koordinasi dengan Keluarga	Menjaga komunikasi antara jamaah haji lansia dan keluarga di tanah air guna memastikan dukungan moral dan informasi yang akurat.

Sebagai petugas daerah selalu memastikan jamaah haji lansia mendapat pelayanan haji yang baik dikarenakan mereka terlalu renta, mudah terserang penyakit maupun penyakit bawaan yang bisa kambuh kapan saja, jadi sebagai petugas haji akan merawat dan menjaga mereka secara maksimal.²⁴

Seperti penjelasan yang telah disampaikan oleh Hanifatul Muslimah sebagai petugas Haji mengenai upaya pelayanan kesehatan yang diberikan kepada Jamaah Haji Lansia, Kepala Kementerian Agama Kabupaten Soppeng juga menyampaikan:

Kami dari pihak kemenag telah memastikan seluruh jamaah haji wajib mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak terutama pada lansia, seperti yang kita ketahui lansia memiliki banyak gangguan

²⁴ “Hasil Wawancara Dengan Hanifatul Muslimah M. Ali (42 Tahun) Petugas Haji Daerah, Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng-08 Juli 2024.”

kesehatan demikian kami akan melayani agar seluruh lansia mendapatkan pelayanan kesehatan.²⁵

Kementerian Agama Kabupaten Soppeng dibantu oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Soppeng untuk melayani jamaah haji, yang diawali dengan pemeriksaan kesehatan untuk setiap jamaah mendapatkan status istita'ah sebagai syarat pelunasan yang dilaksanakan oleh tim kesehatan haji Kabupaten Soppeng yang dikordinir langsung oleh Kementerian Agama Kabupaten Soppeng, kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan tahap kedua yang disertai dengan faksinasi menangitis pada saat menjelang keberangkatan ke embarkasi Makassar. Dan selanjutnya pemeriksaan tahap ketiga akan dilaksanakan oleh tim kesehatan haji embarkasi pada saat jamaah haji berada di Asrama Haji Sudiang Makassar, yaitu sehari sebelum berangkat menuju Madinah dan Jeddah.

Upaya pelayanan kesehatan bagi jamaah haji lansia oleh Kementerian Agama Kabupaten Soppeng juga yaitu bagi jamaah haji lansia yang tidak bisa mengikuti pengecekan kesehatan secara langsung yang diselenggarakan langsung oleh Dinkes dengan alasan yang masuk akal dan dapat diterima maka Kementerian Agama Kabupaten Soppeng mengirim petugas kesehatan untuk melakukan pengecekan Kesehatan hingga vaksin meningitis dirumah. Penjeleasan tersebut didukung oleh perkataan jamaah haji lansia, Jamillah Abbas mengatakan:

Pada saat pengecekan kesehatan Alhamdulillah saya diberikan kekuatan sehingga bisa melakukan secara langsung sesuai prosedur dan Kementerian Agama Kabupaten Soppeng bersama petugas kesehatan selalu mendampingi saya, namun pada saat itu salah satu jamaah juga yang kebetulan saya mengenalnya dikarenakan keluarga tetangga saya, beliau melakukan pengecekan kesehatan dirumah yang didatangi langsung oleh petugas kesehatan atas arahan Kementerian Agama Kabupaten Soppeng, itu terjadi

²⁵ “Hasil Wawancara Dengan Salmin Abd. Kadir (58 Tahun), Kepala Kementerian Agama Kabupaten Soppeng, Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng-01 Juli 2024.”

karena seminggu sebelum pelaksanaan tes kesehatan pihak keluarga telah melapor kondisi fisiknya tidak bisa lama duduk untuk mengantri antrian giliran mengingat umurnya kalau tidak salah sudah 80 tahun yang kemudian diberikan kemudahan seperti itu oleh Kementerian Agama Kabupaten Soppeng.²⁶

Pelayanan ini bertujuan untuk memastikan bahwa jamaah haji lansia dapat menjalankan ibadah haji dengan nyaman dan aman, mengingat usia mereka yang lebih tua dan potensi risiko kesehatan yang lebih tinggi.

2. Kendala dalam Pelayanan terhadap Jamaah Haji Lansia di Kementerian Agama Kabupaten Soppeng

Meskipun penyelenggaraan ibadah haji tiap tahunnya terus menunjukkan peningkatan secara keseluruhan, hal tersebut tentu tidak akan terlepas dari berbagai kendala pelayanan yang harus dihadapi. Hal ini menjadi tanggung jawab yang harus dapat diselesaikan karena menjadi salah satu penentu berhasil atau tidaknya suatu proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng mengenai kendala yang harus dihadapi pada saat pelayanan kepada jamaah lansia meliputi:

a. Kesehatan dan Kondisi Fisik

Kesehatan dan kondisi fisik jamaah haji lanjut usia (lansia) merupakan faktor penting yang mempengaruhi kelancaran dan keselamatan mereka. Hal ini perlu diperhatikan sejak sebelum keberangkatan hingga kembali ke Tanah Air, Nurmala Basta mengatakan:

Keterbatasan kondisi fisik yang dimiliki jamaah haji lansia beragam, namun yang paling sering ditemui yaitu penurunan kemampuan otot sehingga harus memakai kursi roda dalam menjalankan ibadah haji selama ditanah suci. Penyakit bawaan lainnya tak kalah prihatin sehingga kami harus selalu sedia dalam

²⁶ “Hasil Wawancara Dengan Jamillah Abbas (67 Tahun), Jamaah Lanjut Usia, Di Jl. Jati, Kabupaten Soppeng-08 Juli 2024.”

menyediakan obat yang dibutuhkan mereka, selain itu yang paling penting kesabaran untuk mengingatkan mereka rutin mengonsumsi obat sesuai aturan.²⁷

Jamaah Haji Lansia memiliki penurunan kondisi fisik yang mudah merasa lelah sehingga Kementerian Agama Kabupaten Soppeng yang telah bekerjasama dengan para petugas haji memberikan solusi untuk selalu menyediakan kursi roda yang akan sangat membantu mendukung kelancaran jamaah haji lansia dalam melakukan ibadah. Selain kondisi fisik masalah kesehatan juga menjadi kendala, Hal ini disampaikan oleh Hanifatul Muslimah selaku petugas haji daerah yang turut melayani jamaah hingga ke Tanah Suci, beliau mengatakan:

Saat melayani jamaah haji lansia kami selalu memastikan kondisi kesehatan jamaah tersebut dan selalu mengingatkannya untuk membawa obat jaga-jaga jika penyakitnya kambuh. Hal ini kami lakukan ke semua jamaah lansia terutama pada jamaah yang paling tertua dimana memiliki penyakit hipertensi dan jantung.²⁸

Kendala kesehatan jamaah haji lansia yang dihadapi Kementerian Agama Kabupaten Soppeng yaitu kondisi medis kronis seperti hipertensi dan penyakit jantung oleh salah satu jamaah haji lansia yang telah berumur 82 tahun dimana memerlukan perawatan khusus dan terus diperhatikan kondisi jamaah tersebut agar tidak menurun, suhu yang sangat panas di Arab Saudi juga dapat memperburuk kondisi kesehatan lansia dan menyebabkan masalah seperti dehidrasi.

Kesehatan dan kondisi fisik perlu diperhatikan dikarenakan kegiatan haji yang intensif, seperti tawaf, sa'i, dan wukuf, dapat menyebabkan kelelahan atau masalah mobilitas bagi jamaah lansia. Pergerakan antara tempat-tempat ibadah dapat menjadi tantangan

²⁷ “Hasil Wawancara Dengan Nurmala Basta Salmin (56 Tahun), Kepala Seksi PHU, Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng-08 Juli 2024.”

²⁸ “Hasil Wawancara Dengan Hanifatul Muslimah M. Ali (42 Tahun) Petugas Haji Daerah, Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng-08 Juli 2024.”

bagi jamaah lansia, terutama dengan transportasi yang mungkin tidak selalu nyaman atau efisien.

b. Keterbatasan Komunikasi dan Gagap Teknologi

Keterbatasan bahasa jamaah lansia menjadi kesulitan dalam berkomunikasi. Salah satu faktor juga dikarenakan lansia mengalami penurunan kemampuan pendengaran dan penglihatan, yang dapat menghambat komunikasi efektif dengan petugas haji atau sesama jamaah. Bahasa atau dialek yang digunakan selama ibadah haji berbeda dari bahasa sehari-hari mereka, yang bisa menambah kesulitan dalam memahami petunjuk atau informasi. Hanifatul Muslimah menyampaikan:

Saat berkomunikasi oleh jamaah haji yang lansia dikarenakan harus menggunakan volume suara yang agak besar dan juga harus sering mengulangi bacaan-bacaan talbiyah bahkan tak jarang kami memakai bahasa daerah untuk membantu mereka dalam memahami informasi yang disampaikan dikarenakan ada beberapa lansia yang sangat lambat memahami bacaan bahasa arab, itulah kekurangan dari lansia keterbatasan komunikasi dan bahasa.²⁹

Dimana komunikasi yang menjadi pengantar utama dua lawan bicara bisa saling bertukar informasi dan disitulah letak kendala dari jamaah haji lansia. Kemampuan bahasa jamaah haji lansia yang kurang sehingga menyebabkan keterbatasan dalam berkomunikasi, tentu itu menjadi hal penting dalam memberikan pelayanan namun bisa diatasi oleh Kementerian Agama Kabupaten Soppeng dengan cara memberikan penjelasan secara berulang bahkan membantu menerjemahkan ke bahasa daerah informasi yang akan disampaikan. Dikarenakan beberapa lansia mengalami penurunan kognitif yang dapat mempengaruhi kemampuan mereka untuk memproses dan memahami informasi dengan cepat.

Selain keterbatasan komunikasi, gagap teknologi juga termasuk dalam kendala bagi lansia sering kali tidak terbiasa dengan perangkat

²⁹ “Hasil Wawancara Dengan Hanifatul Muslimah M. Ali (42 Tahun) Petugas Haji Daerah, Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng-08 Juli 2024.”

teknologi terbaru seperti *smartphone*, aplikasi, atau sistem informasi digital yang sering digunakan untuk pendaftaran atau informasi haji. Aplikasi yang digunakan untuk informasi haji, navigasi, atau pendaftaran tampak rumit dan membingungkan bagi lansia yang tidak terbiasa dengan teknologi. Pernyataan tersebut didukung oleh penyampaian dari Nurmala Basta:

Seperti yang kita ketahui bersama banyak lansia yang tidak update atau susah memahami dalam penggunaan teknologi, sedangkan zaman sekarang semua serba canggih, serba teknologi sehingga untuk memahami jamaah haji lansia akan penggunaan aplikasi untuk haji harus lebih sabar dalam menyampaikannya, belum lagi jika mereka tidak paham dan kami yang harus turun langsung untuk mendampingi sekalipun begitu kami telah melakukan pendampingan semaksimal mungkin, yang paling sering terjadi saat jamaah kesasar dan tidak bisa dihubungi.³⁰

Gagap teknologi bagi seorang lansia itu adalah hal yang lumrah, namun bisa menjadi kendala hidup di zaman canggih serba instan dimana banyak informasi yang bisa ditemukan melalui *gadget*, Kendala tersebut bisa diatasi oleh Kementerian Agama Kabupaten Soppeng dengan mendampingi secara langsung jamaah haji lansia yang tidak paham hingga paham bahkan turut langsung untuk menerapkannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, kendala pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Soppeng terhadap jamaah haji lansia yaitu kesehatan dan kondisi fisik, jamaah haji lansia memiliki penurunan kondisi fisik dan masalah kesehatan perlu pendampingan yang optimal agar kondisi jamaah tetap terjaga. Kendala selanjutnya keterbatasan komunikasi dan kondisi fisik, sudah tidak asing lagi ditemui bagi seorang lansia mengalami keterbatasan tersebut sehingga membutuhkan bantuan dan arahan yang jelas dalam menyampaikan informasi.

³⁰ “Hasil Wawancara Dengan Nurmala Basta Salmin (56 Tahun), Kepala Seksi PHU, Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng-08 Juli 2024.”

Mengatasi kendala-kendala ini memerlukan perencanaan dan koordinasi yang baik antara Kementerian Agama Kabupaten Soppeng, petugas haji, dan pihak-pihak terkait di Tanah Suci. Dengan upaya yang berkelanjutan dan perbaikan berkelanjutan, diharapkan pelaksanaan ibadah haji bagi jamaah lansia dapat dilakukan dengan lebih aman dan nyaman. Apalagi setelah dikeluarkannya kebijakan pelayanan haji ramah lansia oleh Kementerian Agama Republik Indonesia, yaitu pada musim haji tahun 1444 H/ 2023 M dan sudah dipersiapkan secara matang. Berikut beberapa pelayanan haji ramah lansia, diantaranya: penyediaan fasilitas dan pendamping meliputi (petugas haji, pendamping, tenaga medis, penyediaan layanan, penyediaan kursi roda), pemeriksaan kesehatan yang bertahap, bimbingan manasik, juga penerapan kebijakan prioritas yang meliputi (penyediaan ruang tunggu, menyiapkan transportasi, pengurangan kegiatan seremonial). Tentunya maksud dari beberapa kebijakan tersebut untuk mengantisipasi agar jama'ah haji lansia tidak kelelahan dan dapat beristirahat dengan baik, sehingga dapat melaksanakan rangkaian ibadah haji dengan baik dan sempurna.³¹

D. Conclusion

Pelayanan haji ramah lansia merupakan bagian penting dalam upaya Kementerian Agama untuk memastikan jamaah lansia dapat menjalankan ibadah haji dengan aman, nyaman, dan bermartabat. Berdasarkan hasil penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Soppeng, pelayanan yang diberikan mencakup beberapa aspek utama, yaitu pelayanan administrasi yang dilakukan secara *door to door* untuk membantu lansia menyiapkan dokumen keberangkatan, pelayanan manasik haji sebagai bekal edukasi tentang proses ibadah, serta pelayanan kesehatan yang mendapat perhatian

³¹ Alfiah et al., "Kebijakan Pemerintah Dalam Pelayanan Haji Ramah Lansia."

khusus mengingat kondisi fisik lansia yang rentan. Semua bentuk pelayanan tersebut dilakukan dengan pendekatan humanis dan penuh empati, memperlakukan jamaah lansia layaknya orang tua sendiri. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti kondisi fisik jamaah yang menurun akibat faktor usia dan penyakit bawaan, serta keterbatasan dalam komunikasi dan pemahaman teknologi. Lansia kerap mengalami kesulitan dalam menggunakan perangkat digital dan membutuhkan pendampingan intensif. Meski begitu, Kementerian Agama tetap berupaya maksimal, dengan membimbing secara sabar dan berulang kali hingga jamaah benar-benar memahami, sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan yang inklusif dan berkesinambungan.

References

- Ahmed, Aamir, and Norman R. Williams. "Clinical Trials and Therapeutic Approaches for Healthcare Challenges in Pakistan." *Journal of Personalized Medicine* 13, no. 11 (2023). <https://doi.org/10.3390/jpm13111559>.
- Alfiah, Syahidah Nur, Immas Nurhayati, Anastasya Suherman, and Muhammad Iqbal. "Kebijakan Pemerintah Dalam Pelayanan Haji Ramah Lansia." *Mecca: Journal of Hajj and Umrah Studies* 1, no. 1 (2024).
- Aziz Dahlan, Abdul. "Ensiklopedi Hukum Islam." Jakarta: PT. Ichtiar Baru Van Hoeve, 2006.
- "Hasil Wawancara Dengan Hanifatul Muslimah M. Ali (42 Tahun) Petugas Haji Daerah, Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng-08 Juli 2024," n.d.
- "Hasil Wawancara Dengan Jamillah Abbas (67 Tahun), Jamaah Lanjut Usia, Di Jl. Jati, Kabupaten Soppeng-08 Juli 2024," n.d.

Bilancia 19, No. 1, 2025. 25 Pages

“Hasil Wawancara Dengan Muhammad Sadik (43 Tahun), Staf Penyelenggara Haji Dan Umrah, Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng-8 Juli 2024,” n.d.

“Hasil Wawancara Dengan Nurmala Basta Salmin (56 Tahun), Kepala Seksi PHU, Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng-08 Juli 2024,” n.d.

“Hasil Wawancara Dengan Salmin Abd. Kadir (58 Tahun), Kepala Kementerian Agama Kabupaten Soppeng, Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Soppeng-01 Juli 2024,” n.d.

Mu'minah, Sulton, Abdul Ghoni Purwanto Edi, A.M.H. Marasabessy, and Ismail Nurdin. “Public Service Innovation Hajj Pilgrimage Elderly Friendly 2024 Kemenag RI.” *Celebes Journal of Community Services* 4, no. 1 (2025).

Rokhmah, Dhiarur. “OPTIMALISASI PERAN PETUGAS KLOTER TERHADAP PELAYANAN HAJI LANSIA KEMETRIAN AGAMA KABUPATEN GROBOGAN.” *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 18, no. 2 (2024).

Saukani, Iman. *Manajemen Pelayanan Haji*. Jakarta: Puslitbing Kehidupan Keagamaan, 2009.

Suyuti, Gazali. *Problematika Pelaksanaan Ibadah Haji*. I. Makassar: Alauddin University Pers, 2013.

Tamheryaan, Abu Said Loekman, Wahab Tuanaya, and Mike J. Rolobessy. “Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku.” *Jurnal Ilmiah Global Education* 5, no. 2 (2024).
<https://doi.org/10.55681/jige.v5i2.2526>.

Undang-undang No. 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, Bab I Pasal I (n.d.).