

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah dan Perkembangan Asrama Haji Embarkasi Jakarta

Penelitian ini dilakukan di Asrama Haji Embarkasi Jakarta yang beralamat di Jl. Raya Pondok Gede, RT 001 RW 001, Kelurahan Pinang Ranti, Kecamatan Makasar, Jakarta Timur 13560. Asrama ini berada di bawah pengelolaan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kementerian Agama Republik Indonesia. Sebagai salah satu embarkasi utama di Indonesia, Asrama Haji Jakarta memegang peran penting dalam mendukung proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji, khususnya yang berasal dari wilayah DKI Jakarta, Banten, dan Lampung (Fikri & Rusyono, 2020).

Berdirinya Asrama Haji ini tidak terlepas dari latar belakang historis yang berkaitan dengan kebutuhan akan fasilitas karantina bagi jemaah haji. Pada masa awal penyelenggaraan ibadah haji, calon jemaah haji asal Indonesia belum menjalani proses karantina sebelum diberangkatkan ke Tanah Suci maupun setelah kepulangan ke Tanah Air, perubahan kebijakan terjadi ketika ditemukan kasus penyakit menular yang dialami oleh salah seorang jemaah asal Sulawesi yang mengidap Kolera Eltor (Kemenag RI, 2021). Kasus ini mendapat tanggapan serius dari Pemerintah Kerajaan Arab Saudi karena berpotensi membahayakan kesehatan jemaah lainnya serta menimbulkan risiko penyebaran wabah di Tanah Suci.

Menanggapi situasi tersebut, Pemerintah Arab Saudi mengeluarkan kebijakan yang mewajibkan seluruh calon jemaah haji asal Indonesia untuk menjalani proses karantina terlebih dahulu sebelum memasuki wilayah Arab Saudi. Sebagai respons terhadap kebijakan tersebut pemerintah Indonesia menindaklanjuti kebijakan ini dengan menetapkan prosedur karantina bagi jemaah haji Indonesia selama lima hari sebelum keberangkatan dan lima hari setelah kembali ke Tanah Air (Insani, 2023).

Kebijakan ini kemudian mengalami penyesuaian pada tahun 1973, di mana masa karantina diperpendek menjadi tiga hari sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan tiga hari setelah tiba kembali di Indonesia. Meskipun demikian, pada saat itu Indonesia belum memiliki fasilitas khusus yang dirancang untuk melaksanakan fungsi karantina secara optimal. Oleh karena itu, pelaksanaan karantina dilakukan di wisma atau asrama milik swasta yang disewa oleh pemerintah. Beberapa tempat yang pernah digunakan untuk keperluan tersebut mencakup Wisma pabrik sepatu Ciliwung, Asrama ABRI di Cilodong, Asrama KKO di Jalan Kweni, Asrama Haji PHI Kwitang, PHI Cempaka Putih, Wisma Atlet di kawasan Senayan, Hotel Nirwana di Jatinegara, dan Pondok Pesantren Asyasyafi'iyah

Penggunaan fasilitas swasta tersebut menimbulkan sejumlah permasalahan, antara lain tingginya biaya operasional serta ketidaksesuaian sarana dan prasarana dengan kebutuhan jemaah haji, khususnya dalam hal kenyamanan, keamanan, dan kesehatan. Fasilitas tersebut umumnya tidak

dibangun dengan mempertimbangkan kebutuhan khusus jemaah haji yang berasal dari berbagai latar belakang usia dan kondisi fisik.

Berdasarkan dari berbagai pertimbangan tersebut, muncul kebutuhan yang mendesak akan adanya fasilitas yang dapat secara khusus digunakan untuk mendukung penyelenggaraan ibadah haji, termasuk dalam hal pelayanan, pembinaan, dan karantina. Melihat pentingnya keberadaan asrama haji, Direktur Jenderal Urusan Haji Kementerian Agama pada waktu itu, Prof. K.H. Farid Ma'ruf, mengambil langkah strategis dengan menerbitkan Surat Perintah Nomor SP-08/1974 pada tanggal 24 April 1974 (Insani, 2023).

Surat tersebut berisi instruksi untuk membentuk tim perencanaan pembangunan asrama karantina untuk haji di Indonesia. Instruksi tersebut kemudian ditindaklanjuti pada masa kepemimpinan Menteri Agama H. Alamsyah Ratu Perwiranegara dan Dirjen Urusan Haji H. A. Burhani Tjorohandoko. Dalam pelaksanaannya pemerintah merealisasikannya dengan pembangunan Asrama Haji (Amaliyah, 2017). Tim tersebut kemudian melakukan pencarian lokasi yang strategis dan akhirnya menemukan sebidang tanah di tepi Jalan Raya Pondok Gede, Jakarta Timur. Setelah melakukan survei yang kemudian ditetapkan sebagai lokasi pembangunan.

Sehingga pada tahun 1977 Gubernur DKI Jakarta saat itu, Ali Sadikin, secara resmi memberikan persetujuan penggunaan lahan untuk kepentingan pembangunan fasilitas pelayanan haji. Persetujuan tersebut dituangkan dalam Surat Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 944/A/K/BKD/77

tanggal 2 Mei 1977, yang berisi pemberian izin pemanfaatan sebidang tanah yang terletak di sisi Jalan Raya Pondok Gede, Jakarta Timur (Madjid, 2022).

Lahan tersebut memiliki luas sekitar 15 hektar dan terletak di wilayah Kelurahan Pinangranti, Kecamatan Makasar, Jakarta Timur lokasi yang hingga kini dikenal sebagai Asrama Haji Embarkasi Jakarta (Asrama Haji Jakarta, 2021). Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan strategis karena letaknya yang dekat dengan Bandara Halim Perdana Kusuma yang pada saat itu masih berstatus sebagai bandara internasional utama di Indonesia.

Pembangunan asrama dimulai pada tahun 1978, dan sejak saat itu kawasan ini menjadi pusat aktivitas penting dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Tidak hanya sebagai tempat karantina, asrama ini juga berfungsi sebagai lokasi pembinaan, pelayanan kesehatan, pemeriksaan dokumen, dan titik awal pemberangkatan jemaah ke Bandara. Pembangunan asrama haji dilakukan secara berangsur sesuai dengan ketersediaan dana yang berasal dari anggaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), APBN, maupun APBD.

Sejak tahun 2009, Embarkasi Jakarta Pondok Gede (JKG) berperan sebagai tempat pemberangkatan jemaah haji dari tiga provinsi. Ketiga provinsi tersebut adalah DKI Jakarta, Banten, dan Lampung. Pengelolaan asrama ini awalnya dikelola oleh satuan kerja bernama Proyek Asrama Haji, namun, dengan diterbitkannya Surat Keputusan Menteri Agama Nomor 2 Tahun 1982, pengelolaan beralih menjadi Badan Pengelola Asrama Haji

(BPAH) (Muhammad Faiz, 2023). Perubahan status ini menandai transisi dari proyek pembangunan ke tahap operasional secara resmi dan berkelanjutan.

Seiring dengan perkembangan regulasi dan tuntutan efisiensi birokrasi, status kelembagaan Asrama Haji mengalami perubahan kembali setelah dikeluarkannya Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 44 Tahun 2014, aturan ini menetapkan bahwa pengelolaan Asrama Haji Embarkasi Jakarta berada di bawah Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan masih berlaku hingga sekarang. Dengan adanya regulasi ini, status kelembagaan dari sembilan belas asrama haji di seluruh Indonesia menjadi lebih terstruktur dan jelas (Kosasih, 2023).

Revitalisasi mulai dibiayai lewat Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) sejak 2014, dan pada 2017 Asrama Haji Bekasi ditetapkan sebagai UPT, menambah jumlah menjadi 20. Proses ini menghabiskan Rp2,6 triliun hingga 2021, menjadikan asrama setara hotel berbintang (Kemenag RI, 2021). Pengembangan layanan tidak hanya difokuskan saat masa operasional haji, tetapi juga pada pelayanan pra dan pasca operasional haji. Asrama haji diharapkan dapat memberikan jasa profesional untuk berbagai kebutuhan masyarakat. Strategi ini menjadi salah satu program unggulan Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama sekaligus berkontribusi dalam peningkatan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) (Kemenag RI, 2021).

Seiring waktu, peran asrama haji tidak lagi sebatas mendukung penyelenggaraan ibadah haji, saat ini masyarakat umum juga memanfaatkan asrama haji untuk berbagai aktivitas bernilai positif, seperti kegiatan pendidikan, keagamaan, sosial, hingga ekonomi.

2. Visi dan Misi Asrama Haji Embarkasi Jakarta

Terwujudnya Asrama Haji yang modern, agamis, dan melayani dengan sepenuh hati.

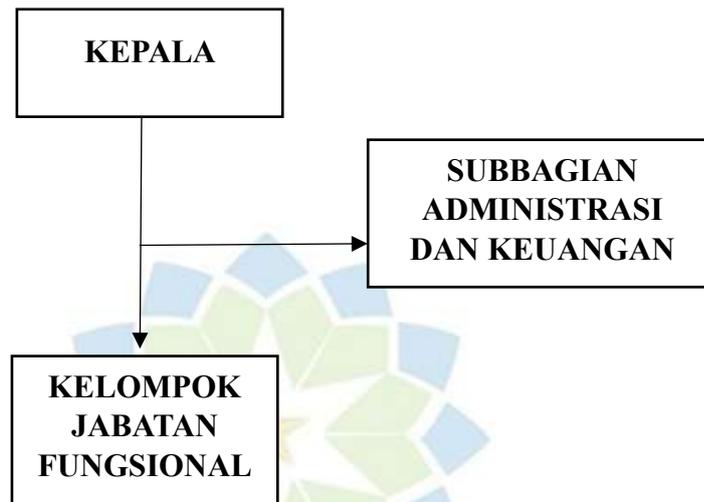
- 1) Meningkatkan pelayanan secara cepat, tepat, berkualitas dan inovatif.
- 2) Menciptakan suasana yang kondusif, nyaman, aman, tentram dan terciptanya ukuwah yang bisa dirasakan pengguna jasa.
- 3) Meningkatkan inovasi kinerja pegawai dalam rangka meningkatkan pemeliharaan, pengelolaan dan pengembangan asrama haji sebagai aset pemerintah untuk kepentingan umat (Asrama Haji Jakarta, 2024).

3. Susunan Organisasi Asrama Haji Embarkasi Jakarta

Peraturan Menteri Agama Nomor 10 Tahun 2022, yang merupakan perubahan kedua atas PMA Nomor 44 Tahun 2014, menetapkan ketentuan baru terkait struktur organisasi dan tata kerja Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji (PMA No. 10, 2022). Regulasi ini disusun untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan serta pengelolaan asrama haji agar selaras dengan kebutuhan jemaah dan dinamika kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Struktur ini mencakup unsur pimpinan, unsur pelaksana, dan unsur penunjang yang bekerja secara

terpadu dalam memberikan pelayanan optimal kepada jemaah. Adapun struktur organisasi Asrama Haji adalah sebagai berikut.

Gambar 3.1 Struktur organisasi UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta
(Sumber:Dokumen Pribadi Asrama Haji Embarkasi Jakarta).



- 1) Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta mempunyai tugas memimpin, melaksanakan pengelolaan asrama haji embarkasi, dan bertanggung jawab kepada Direktur Jendral Penyelenggaran Haji dan Umrah.
- 2) Subbagian administrasi dan keuangan Asrama Haji Embarkasi Jakarta mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan program, urusan keuangan, barang milik negara, kepegawaian, ketatausahaan, kerumahtanggaan, informasi dan publikasi serta evaluasi dan pelaporan.

- 3) Kelompok jabatan fungsional di lingkungan Asrama Haji Embarkasi dapat ditetapkan jabatan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4) Kelompok jabatan fungsional terdiri dari tenaga fungsional yang terbagi atas berbagai kelompok jabatan fungsional sesuai dengan bidang keahliannya (PMA 44, 2014)
 - a) Masing-masing kelompok jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Asrama Haji Embarkasi.
 - b) Jumlah tenaga fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
 - c) Jenis dan jenjang jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (PMA 44, 2014).

4. Tugas dan Fungsi Asrama Haji Embarkasi Jakarta

Adapun tugas dan fungsi Asrama Haji Embarkasi Jakarta sebagai berikut;

a. Tugas Asrama Haji Embarkasi Jakarta

Asrama haji menyelenggarakan tugas : Melaksanakan pengelolaan asrama haji dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji serta pelayanan lain untuk masyarakat luas (Asrama Haji Jakarta, 2023).

b. Fungsi Asrama Haji Embarkasi Jakarta

Asrama haji embarkasi menyelenggarakan fungsi :

- 1) Penyusunan rencana, program dan kegiatan di bidang pelayanan, pengelolaan, pemeliharaan, dan pengembangan usaha;
- 2) Fasilitasi layanan ibadah dan bimbingan manasik haji;
- 3) Pelaksanaan layanan informasi, publikasi dan penyediaan akomodasi, serta konsumsi pelaksanaan ibadah haji;
- 4) Fasilitas dan koordinasi pelayanan bea cukai, imigrasi, karantina, kesehatan, keamanan, transportasi, dan *city check in* bekerjasama dengan instansi terkait;
- 5) Melaksanakan administrasi, keuangan, kepegawaian, barang milik negara, dan kerumahtanggaan; dan
- 6) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan (Asrama Haji Jakarta, 2023).

5. Fasilitas Asrama Haji Embarkasi Jakarta

Adapun fasilitas yang tersedia di Asrama Haji Embarkasi Jakarta dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Fasilitas Asrama Haji
(Sumber: Dokumen Pribadi Asrama Haji Jakarta).

No	Fasilitas Asrama Haji Jakarta	Jumlah	Kapasitas dan Keterangan
1.	Gedung Penginapan	11	Kapasitas 2.783 orang, dengan beberapa pilihan tipe kamar
2.	Gedung Serbaguna	3	Kapasitas 2.000, 1.000, 500 digunakan sebagai gedung penerimaan, gedung persiapan pemberangkatan dan disewakan untuk acara-acara masyarakat umum diluar musim haji
3.	Gedung Perkantoran	1	6 Lantai
4.	Gedung Masjid	1	Masjid Al Mabruur 2 Lantai

5.	Gedung Dapur	1	Dapur umum
6.	Gedung Arsip Ditjen PHU	1	Untuk menyimpan arsip Ditjen PHU
7.	Gedung Pos Satpam	4	Tempat jaga pos satpam
8.	Gedung Laundry	1	Tempat <i>laundry</i> untuk semua fasilitas seprai, selimut, sarung bantal dan sebagainya
9.	Lapangan Manasik	1	Dilengkapi dengan <i>ka'bah, maqom Ibrahim, mas'a, dan jamarat</i>
10.	Tempat Parkir Luas		Tersedia di dalam, di luar area embarkasi dan sekitar area gedung
11.	Bus operasional antar jemput	2	Bus pengantar jemput jemaah ke penginapan dan aula keberangkatan
12.	Ambulan	2	Sebagai kendaraan antar jemput lansia dan disabilitas dan kendaraan darurat.
13.	Kendaraan Ramah Lansia Ajag Ijig	3	Pengantar jemput jemaah untuk menuju masjid yang ramah lansia
14.	<i>Shuttle Bus Hiace</i>	1	Untuk antar jemput jemaah
15.	Taman Selamat Datang	1	Tempat meeting point, yang disediakan bagi rombongan pengantar jemaah yang ingin bertemu keluarganya
16.	Kantin, Puja Sera, <i>Hajj Mart</i>	Tersedia di dalam dan luar area embarkasi	<i>Minimarket</i> untuk para pengunjung embarkasi Jakarta
17.	Klinik dan lab	1	Digunakan saat operasional haji untuk menangani jemaah yang tiba-tiba drop sakit, atau butuh pemulihan dan sedangkan lab untuk tes kehamilan atau cek darah

Fasilitas-fasilitas tersebut disediakan sebagai bentuk komitmen dalam mendukung kelancaran proses penyelenggaraan ibadah haji. Keberadaan fasilitas tersebut mencakup aspek akomodasi, kesehatan, mobilitas, hingga

pendukung ibadah, yang seluruhnya dirancang untuk memberikan kenyamanan, keamanan, serta kemudahan akses bagi seluruh jemaah. Beberapa fasilitas tersebut seperti kamar penginapan dan gedung serbaguna tidak hanya dimanfaatkan pada musim haji, tetapi juga digunakan sepanjang tahun untuk kegiatan pelatihan, seminar, dan acara keagamaan lainnya.

B. Hasil Penelitian

1. Keandalan (*reliability*) Petugas Embarkasi Jakarta Pada Layanan Haji Ramah Lansia Tahun 2024

Keandalan (*reliability*) merupakan salah satu indikator utama dalam kualitas pelayanan haji ramah lansia di Embarkasi Jakarta. Keandalan ini mencakup konsistensi layanan, ketepatan pelaksanaan layanan, serta kesesuaian dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jemaah lansia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber dari berbagai unsur PPIH Embarkasi Jakarta dan observasi peneliti di lapangan, petugas umumnya hadir tepat waktu, memahami alur pelayanan, serta memiliki kesiapan dalam menjalankan perannya masing-masing. Namun demikian, mereka juga mengakui masih terdapat sejumlah aspek yang perlu ditingkatkan agar pelayanan benar-benar optimal, terutama untuk mendukung jemaah lansia yang memiliki keterbatasan fisik maupun kebutuhan khusus.

Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas keandalan dalam layanan adalah sejauh mana layanan tersebut diberikan secara konsisten, dari awal hingga akhir selama proses layanan di embarkasi. Konsistensi ini mencakup kesiapsiagaan petugas, keseragaman prosedur pendampingan, hingga keberlanjutan sikap, perilaku dan tuturkata petugas yang ditunjukkan dalam interaksi langsung dengan jemaah. Agus Husain kepala bidang layanan lansia dan disabilitas menyebutkan bahwa proses layanan terhadap jemaah lansia dilakukan secara menyeluruh sejak mereka turun dari bus.

Begitu mereka turun dari bus, petugas yang sudah ditugaskan khusus menangani lansia langsung menyambut dan mengarahkan. Biasanya kami identifikasi dulu siapa saja yang termasuk lansia, terutama yang butuh bantuan jalan atau kursi roda. Nah, dari situ, mereka langsung didampingi secara personal. Saat proses administrasi petugas mendampingi dari awal proses hingga diantarkan ke gedung penginapan (Wawancara dengan Agus Husain, 01 Mei 2025).

Dari penjelasan Agus Husain, pelayanan untuk lansia di Embarkasi Jakarta dilakukan dengan serius dan penuh perhatian. Begitu jemaah turun dari bus, petugas khusus lansia langsung menyambut dan langsung mendampingi. Lansia yang butuh bantuan jalan atau kursi roda langsung dikenali dan dilayani secara personal selama proses administrasi hingga ke penginapan. Berikut merupakan dokumentasi pendampingan jemaah lansia dan disabilitas pada saat proses administrasi.



Gambar 3.2 Pendampingan jemaah lansia pada proses administrasi

Sumber: Hasil observasi peneliti

Pada gambar tersebut terlihat bahwa petugas secara konsisten hadir dan mendampingi jemaah lansia, termasuk saat mereka menunggu giliran dalam proses administrasi masuk asrama. Petugas tidak hanya mendorong kursi roda, tetapi juga membantu memastikan kelengkapan dokumen dan memberikan penjelasan jika ada informasi yang belum dipahami oleh jemaah.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, peneliti juga melihat pendampingan ini terus dilakukan selama proses administrasi. Setiap tahapan dilakukan secara berurutan, dimulai dari cek kesehatan, penukaran bukti setoran pelunasan dengan kokarde kamar, nama gedung, serta kupon makan dan *snack*, dilanjutkan dengan pemasangan gelang haji, pembagian paspor, dan uang *living cost* sebesar 750 riyal. Petugas juga memberikan perhatian khusus terhadap keamanan barang-barang penting jemaah, dengan secara aktif mengingatkan agar paspor dan uang *living cost* disimpan di tempat yang aman. Hal ini menunjukkan adanya kepedulian

terhadap potensi risiko seperti kehilangan atau lupa menyimpan, yang umum terjadi pada lansia.

Setelah proses administrasi selesai, jemaah diarahkan keluar gedung penerimaan dan langsung diantarkan menggunakan kendaraan sesuai kategori. Jemaah lansia dan pengguna kursi roda diprioritaskan menggunakan ambulan khusus, untuk memastikan kenyamanan dan keselamatan sementara jemaah lain menggunakan bus pengantar jemput. Tidak hanya itu, petugas juga turut mengantar hingga ke dalam kamar penginapan dan memastikan jemaah benar-benar bisa beristirahat dengan nyaman.

Hal ini menunjukkan adanya pola pelayanan yang terstruktur dan terjadwal dengan baik. Penilaian konsistensi bukan hanya dalam kehadiran fisik petugas, tetapi juga dalam prosedur layanan yang dijalankan secara berulang dan berkelanjutan. Pendampingan sejak turun bus, proses administrasi, hingga pengantaran ke penginapan membuktikan adanya *continuity of care* yang menjadi inti dari pelayanan ramah lansia.

Selain kehadiran yang stabil dan pendampingan berkelanjutan, aspek pelayanan yang tepat dan akurat sesuai dengan standar ramah lansia juga menjadi bagian dari strategi keandalan layanan. Sipa Sofiyatul Azizah anggota bidang layanan lansia mengungkapkan bahwa *tagline* haji ramah lansia sudah sangat diterapkan dalam proses pelayanan, mulai dari tahap penerimaan hingga pemberangkatan. Meskipun dalam praktiknya masih

ditemukan beberapa kendala kecil, namun secara umum prinsip pelayanan yang ramah terhadap lansia sudah diupayakan dengan cukup baik. (Wawancara dengan Sipa Sofiyatul Azizah, 19 Mei 2025).

Pendapat tersebut selaras dengan yang diungkapkan oleh Agus Husain kabid layanan lansia dan disabilitas, Agus menyampaikan juga bahwa pelaksanaan program haji ramah lansia di lapangan bukan sekadar formalitas, tetapi telah berjalan dengan langkah-langkah yang nyata dan terarah. Beberapa bentuk nyata dari penerapan tersebut adalah adanya prioritas layanan untuk lansia yang meliputi pelayanan prioritas, pelayanan tanpa antri, pelayanan *fast track* penyediaan kursi roda, tempat duduk prioritas, dan pendampingan intensif selama proses pelayanan berlangsung (Wawancara dengan Agus Husain, 01 Mei 2025).

Miftahul Huda, staf tata usaha asrama haji, menyebut bahwa alur layanan telah disusun dengan mempertimbangkan kebutuhan lansia, seperti menghindari antrean panjang dan menyediakan jalur prioritas. Dalam wawancaranya Miftah menjelaskan:

Selain itu, alur layanan juga kita atur supaya jemaah lansia nggak perlu antre lama. Misalnya saat pemeriksaan dokumen atau kesehatan, lansia diprioritaskan. Kita juga libatkan relawan dan mahasiswa untuk bantu dampingi, biar semuanya bisa berjalan lebih lancar. Intinya semua strategi ini dibuat supaya jemaah lansia bisa merasa nyaman, aman, dan diperlakukan dengan hormat selama berada di Embarkasi. (Wawancara dengan Miftahul Huda, 01 Mei 2025).

Pelayanan di Embarkasi Jakarta 2024 telah dirancang dan diatur agar jemaah lansia tidak kelelahan menunggu antrean yang lama contohnya dengan layanan prioritas bagi jemaah lansia pada saat semua proses

layanan berlangsung dengan mempertimbangkan kebutuhan fisik, psikologis, serta kenyamanan jemaah lansia. Implementasi pelayanan ini tidak hanya menjadi slogan, melainkan sudah diterapkan secara nyata dan sistematis.

Selaras dengan yang diaungkapkan oleh Agus Husain sebelumnya, standar pelayanan ramah lansia juga diwujudkan dalam sistem *fast track* atau jalur cepat. Sistem ini digunakan untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan lansia, disabilitas, dan lansia dengan kebutuhan khusus pada setiap tahap layanan. Hestina Irna Marina seorang petugas PPIH seksi kesehatan jemaah dari Rumah Sakit Haji menyampaikan dalam wawancaranya:

Jadi ketika jemaah memasuki gedung kita langsung arahkan untuk duduk di tempat duduk yang telah disediakan yang mana tempat duduk tersebut sudah dikategorikan. Kalau seandainya prioritas lansia dan disabilitas ini kita tempatkan di bagian paling depan, sedangkan jemaah yang sehat dan masih muda kita tempatkan di tempat duduk biasa. Dengan menggunakan *fast track* yaitu kategorinya lansia, disabilitas, lansia yang berkebutuhan khusus. Setelah itu kita pilah-pilah mana yang harus didahulukan untuk menuju proses administrasi selanjutnya. (Wawancara dengan Hestina Irna Marina, 02 Mei 2025).

Skema ini menunjukkan bahwa sistem *fast track* telah diterapkan secara efektif untuk mempermudah dan mempercepat layanan terhadap kelompok jemaah yang membutuhkan perhatian khusus. Pemilahan ini tidak hanya membantu menciptakan ketertiban, tetapi juga menunjukkan kepekaan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan masing-masing jemaah.

Pelayanan yang andal tidak hanya bergantung pada konsistensi dan ketepatan layanan, tetapi juga pada kesiapan dan kesungguhan petugas. Di Embarkasi Jakarta, petugas layanan haji ramah lansia menunjukkan pemahaman peran dan tanggung jawab yang tinggi. Agus Husain, Kabid Layanan Lansia dan Disabilitas, menjelaskan secara rinci tugas-tugasnya dalam mendukung keandalan layanan bagi jemaah lansia.

Alhamdulillah tugas dan tanggung jawab saya di PPIH Lansia tahun ini dan tahun lalu yaitu sebagai Kabid Layanan Lansia dan Disabilitas. Yang mana tugasnya itu diantaranya, saya bertanggung jawab untuk membuat rencana kerja untuk layanan jemaah lansia dan disabilitas, memastikan fasilitas seperti kursi roda tersedia dan siap pakai jemaah, serta menyambut kedatangan jemaah lansia dengan memastikan mereka mendapatkan pelayanan yang baik. Lalu berkoordinasi dengan berbagai bidang, Seperti Kepala Bidang Kesehatan untuk memastikan jemaah yang membutuhkan penanganan medis mendapatkan perawatan yang sesuai, dan Kepala Bidang Akomodasi untuk pemondokan yang ramah lansia. Selain itu, saya harus mengawasi dan memastikan petugas layanan siap 30 menit sebelum kedatangan jemaah, serta memastikan ketersediaan ambulans untuk situasi darurat. (Wawancara Agus Husain, 01 Mei 2025).

Penjelasan dari Agus Husain ini menunjukkan bagaimana keandalan pelayanan tidak hanya diukur dari kesiapan fasilitas, tetapi juga bagaimana setiap petugas memahami prosedur tugas dan menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh dedikasi.

Sipa Sofiyatul Azizah dan Hestina Irna Marina bidang lansia dan disabilitas sepakat menyampaikan, bahwa petugas telah menunjukkan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan jemaah, khususnya lansia. Meskipun di hari pertama pelaksanaan pelayanan masih terlihat adanya proses adaptasi, namun seiring berjalannya waktu, petugas dinilai semakin

sigap dan terampil dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kondisi jemaah. (Wawancara dengan Sipa Sofiyautul Azizah, 19 Mei 2025 & Hestina Irna M, 02 Mei 2025).

Selain itu Asep Saepul Alam sebagai kasi fasilitas asrama, juga menilai yang bahwa keandalan petugas tergolong cukup baik. Menurutnya, petugas juga sudah memahami apa yang harus dilakukan di lapangan, sehingga mereka tidak terlihat kebingungan dalam menjalankan tugas. (Wawancara dengan Asep Saepul Alam, 01 Mei 2025).

Pemahaman ini juga tampak dari sikap para petugas yang terlihat *care*, sopan, dan sigap dalam mendampingi jemaah. Dalam hal ini Leni Marlina jemaah haji pendamping lansia, salah satu jemaah haji yang membawa ibu mertuanya, merasakan betul profesionalisme dan tanggung jawab yang ditunjukkan oleh petugas ia mengungkapkan dalam wawancaranya:

Alhamdulillah semua pelayanannya sangat sangat ramah ya mulai saya datang di asrama haji udah disambut dan diarahkan. Pelayanan yang nyaman ramah banget dan saya merasa sangat terbatu sekali oleh petugas terutama neng septia ini yang siap siaga menemani saya dan Ibu mertua sampe diberangkatkan ke Bandara. Diberitahu apa saja yang harus dilakukan saat proses administrasi, cek kesehatan dan sebagainya pokonya didampingi banget. Maa Sya Allah ramah ramah sopan, mereka bertanya keluhan kami, kebutuhan kami, jadi saya dan keluarga merasa dihargai diperhatikan oleh petugas gitu. Apalagi saya bawa ibu jadi memudahkan mobilitas kami. (Wawancara dengan Leni Marlina, 27 April 2025).

Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa layanan petugas benar-benar dirasakan manfaatnya oleh jemaah, khususnya lansia. Testimoni ini menegaskan bahwa keandalan petugas tidak hanya terlihat dari

kemampuan teknis, tetapi juga dari sikap ramah, sigap, dan peduli yang menciptakan rasa aman dan nyaman. Pendekatan ini menjadi kunci keberhasilan layanan haji ramah lansia di Asrama Haji Embarkasi Jakarta.

Keandalan petugas dalam pelayanan haji ramah lansia tidak terbentuk begitu saja, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung. Faktor-faktor ini meliputi pengalaman kerja, koordinasi antartim, serta komitmen moral terhadap tugas. Dengan memahami faktor-faktor ini, kita dapat melihat lebih jelas bagaimana kualitas pelayanan dibentuk dan dijaga oleh para petugas di lapangan. Sipa Sofiyatul Azizah anggota bidang layanan lansia, mengungkapkan pendapatnya:

Kalo menurut saya, faktor terbesar yang mempengaruhi itu yang pertama kita dalam bekerja itu dilandasi rasa tanggung jawab, yang kedua itu kita harus disertai dengan keikhlasan, karena dalam melayani tamu Allah tentunya harus dibarengi dengan rasa ikhlas ya. Contoh yang saya lihat ya, di bidang lansia pak kabid atau kepala bidang, selalu menekankan kepada kita untuk selalu bertanggung jawab kepada tugas kita, selalu berkoordinasi satu dengan yang lainnya, memberikan arahan, misalnya untuk tugas kita seperti apa di lansia itu, bagaimana memperlakukan jemaah begitupun dibidang-bidang lainnya. (Wawancara dengan Sipa Sofiyatul Azizah, 19 Mei 2025).

Pernyataan Sipa Sofiyatul Azizah ini menyoroti nilai-nilai internal yang menjadi fondasi utama dalam pelaksanaan layanan haji ramah lansia, yaitu rasa tanggung jawab dan keikhlasan. Menurutnya, kedua hal tersebut sangat menentukan kualitas pelayanan, terlebih karena yang dilayani adalah tamu Allah. Hal ini mencerminkan adanya orientasi spiritual dan etika kerja yang kuat di kalangan petugas.

Sementara itu Agus Husain sebagai kabid bidang layanan lansia dan disabilitas mengungkapkan penilainya terkait dengan faktor keandalan dan kesiapsiagaan petugas yaitu, dipengaruhi oleh pengalaman kerja, rasa tanggung jawab, serta koordinasi yang baik, baik dengan pimpinan maupun antarpetugas.

Menurut saya, keandalan dan kesigapan petugas dipengaruhi oleh beberapa hal, seperti pengalaman, karena petugas yang berpengalaman lebih tanggap dan tepat mengambil keputusan. Rasa tanggung jawab, kerja sama tim, dan arahan jelas dari pimpinan juga sangat penting agar semua bisa bergerak cepat dan sesuai tugasnya. Yang nggak kalah penting adalah komunikasi, baik antarpetugas maupun dengan pimpinan. (Wawancara dengan Agus Husain, 01 Mei 2025).

Selain itu, Sipa juga menambahkan pentingnya koordinasi yang solid antarpetugas dan adanya arahan yang jelas dari pimpinan, khususnya dari kepala bidang layanan lansia. Pimpinan berperan aktif dalam memastikan setiap petugas memahami tugasnya, termasuk bagaimana memperlakukan jemaah dengan tepat. Ini menunjukkan bahwa struktur kerja yang terorganisasi dengan baik serta kepemimpinan yang komunikatif dan membimbing turut memperkuat efektivitas layanan.

Salah satu bentuk nyata dari upaya ini terlihat melalui kegiatan *briefing* lapangan, yang menjadi sarana penting untuk memastikan seluruh petugas memahami peran, tugas, dan standar pelayanan, khususnya dalam melayani jemaah lansia dan disabilitas.



Gambar 3.3 Proses briefing petugas bidang layanan lansia dan disabilitas

Sumber: laporan harian bidang layanan lansia dan disabilitas

Gambar ini menunjukkan momen *briefing* petugas oleh kepala bidang layanan lansia dan disabilitas di Asrama Haji Embarkasi Jakarta. Dengan koordinasi yang baik dan kepemimpinan yang komunikatif, keandalan layanan dapat tercapai secara optimal.

Namun demikian, hasil wawancara juga mengungkapkan masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki, terutama terkait keterbatasan personil perempuan. Hal ini menjadi penting mengingat banyaknya lansia perempuan yang membutuhkan pendampingan khusus, seperti saat ke toilet atau akses lainnya yang membutuhkan petugas perempuan, dalam hal ini Sipa Sofiyatul Azizah menuturkan keterbatasan tersebut;

Kalo menurut saya pribadi, ini kekurangan personil petugas perempuan ya, karena kan lansia banyak yang perempuan dan terkadang ingin ke kamar mandi perlu diantar karena aksesibilitas yang terbatas dan pastinya harus diantar sama perempuan juga ya, tidak mungkin kan diantar oleh petugas laki-laki, nah mungkin dari saya seperti itu, jadi kekurangan petugas perempuan di lansia. (Wawancara dengan Sipa Sofiyatul Azizah, 19 Mei 2025).

Keterbatasan jumlah petugas perempuan menjadi tantangan dalam pelayanan di embarkasi, khususnya bagi jemaah lansia perempuan yang membutuhkan pendampingan khusus. Situasi tertentu seperti akses ke

toilet menunjukkan pentingnya penugasan petugas yang mempertimbangkan aspek gender secara proporsional.

Dari keseluruhan data yang terkumpul, terlihat bahwa pelayanan yang diberikan kepada jemaah lansia di Embarkasi Jakarta sudah konsisten, tepat dan akurat berdasarkan standar ramah lansia. Hal ini tercermin dari kebijakan, alur pelayanan, hingga keterlibatan petugas. Namun, upaya perbaikan tetap diperlukan, terutama dalam penguatan personil perempuan untuk menunjang layanan yang lebih berperspektif gender dan responsif terhadap kebutuhan lansia perempuan.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*) Petugas Embarkasi Jakarta Pada Layanan Haji Ramah Lansia Tahun 2024

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan terhadap jemaah lansia di Embarkasi Jakarta. Daya tanggap ini mencakup kemampuan petugas untuk memberikan respons cepat, tepat, dan sigap terhadap kebutuhan, atau permasalahan yang dihadapi oleh jemaah lansia. Kecepatan respons yang baik mencerminkan kesiapan petugas dalam menghadapi berbagai situasi yang dapat muncul secara tiba-tiba, terutama karena kondisi fisik lansia yang lebih rentan dan memerlukan perhatian khusus.

Respons cepat dikonfirmasi oleh semua narasumber seperti yang diungkapkan oleh Hestina Irna Marina dan Asep Saepul Alam, Hestina dan Asep menilai dan mengungkapkan bahwa petugas cepat tanggap dan

cekatan. Hal ini mereka nilai dari respons petugas yang sigap ketika jemaah membutuhkan bantuan. Petugas disebut langsung bertindak membantu dengan sopan, ramah dan tidak menunda-nunda, mencerminkan kualitas pelayanan yang baik terhadap jemaah, khususnya lansia. (Wawancara dengan Hestina Irna Marina, 02 Mei 2025; Asep Saepul Alam, 01 Mei 2025).

Berikut merupakan gambar yang menggambarkan wujud nyata dari responsivitas petugas PPIH di lapangan dalam membantu jemaah lansia menuju bus keberangkatan dengan penuh kehati-hatian dan empati.



Gambar 3.4 Petugas menggendong jemaah naik ke dalam bus menuju Bandara

Sumber: Observasi Peneliti

Gambar tersebut menunjukkan petugas PPIH yang dengan sigap membantu jemaah lansia menuju bus keberangkatan. Petugas tidak hanya menjalankan tugas, tapi juga menunjukkan kepedulian dan kesabaran. Inilah bentuk nyata dari responsivitas yang dibutuhkan dalam pelayanan haji ramah lansia.

Dalam penyelenggaraan layanan haji, kesiapsiagaan petugas dalam menghadapi situasi darurat menjadi aspek penting, terlebih ketika

menyangkut keselamatan dan kenyamanan jemaah lanjut usia. Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, petugas menunjukkan respons cepat dan tanggap saat terjadi insiden yang memerlukan penanganan segera, seperti jemaah yang tiba-tiba jatuh sakit, mengalami kepanikan, atau terpisah dari rombongan. Adapun menurut Agus Husain, terkait dengan respons petugas dalam situasi darurat beliau mengungkapkan:

Kalau ada jemaah lansia yang mendadak sakit, petugas langsung panggil tenaga kesehatan. Dan, respons petugas cukup cepat dan sigap. Begitu ada kejadian seperti lansia terlihat lemas atau tiba-tiba butuh bantuan, petugas langsung datang membantu. Ada yang langsung memanggil tenaga kesehatan, ada juga yang segera memberi pertolongan pertama atau memindahkan jemaah ke tempat yang lebih nyaman. Mereka juga tetap tenang dan nggak panik, jadi situasi bisa cepat tertangani. (Wawancara dengan Agus Husain, pada 01 Mei 2025).

Kondisi kesehatan jemaah lansia sering kali menjadi prioritas karena mereka rentan terhadap kelelahan dan gangguan kesehatan. Oleh karena itu, petugas layanan lansia di embarkasi Jakarta telah sigap membantu dan memanggil tenaga kesehatan ketika ada tanda-tanda jemaah lansia mengalami masalah kesehatan. Selaras dengan hal tersebut Miftahul Huda staf ata usaha asrama haji Jakarta juga menyampaikan:

Tentunya untuk respons petugas sangat sigap ya, dan tentunya asrama haji ini memang dekat dengan rumah sakit haji juga ya jadi langsung bertindak jika terjadi kendala. Misal ketika ada jemaah yang drop langsung dibawa ke KKP dan apabila berkelanjutan maka langsung dirujuk ke RS haji ya, apalagi sebagian tim bidang lansia ini beberapa diantara mereka itu perawat dari rumah sakit haji. Dan tentunya sangat sigap melayani jemaah. (Wawancara dengan Miftahul Huda, 01 Mei 2025).

Letak asrama haji yang dekat dengan Rumah Sakit Haji turut mendukung kelancaran rujukan medis bagi jemaah yang membutuhkan. Selain itu keterlibatan perawat dari Rumah Sakit Haji dalam tim layanan lansia juga meningkatkan kualitas layanan, karena mereka mampu memberikan penanganan yang cepat, tepat, dan profesional. Pernyataan Miftah sebelumnya senada dengan yang disampaikan oleh Sipa Sofiyatul Azizah (Wawancara dengan Sipa Sofiyatul Azizah, 19 Mei 2025).

Selain respons cepat dan tanggap terhadap situasi darurat, inisiatif petugas juga menjadi kekuatan utama dalam layanan kepada jemaah. Mereka tidak hanya bekerja sesuai prosedur, tetapi juga sigap dan peka terhadap kondisi jemaah. Dalam hal ini Agus Husain kabid layanan lansia dan disabilitas beberapa kali menekankan terkait dengan responsivitas dan inisiatif petugas pada pelayanan terhadap jemaah terutama jemaah lansia dalam ungkapannya:

petugas sekarang juga lebih aktif menjemput kebutuhan. Artinya, nggak nunggu lansia minta bantuan dulu, tapi sudah inisiatif menanyakan atau menawarkan bantuan sejak awal. Nah, hal-hal kecil seperti ini yang menurut kami membuat pelayanan terasa lebih ramah dan hangat. Perubahan semacam ini memang nggak langsung besar, tapi terasa sekali dampaknya di lapangan. Jemaah lansia jadi lebih tenang, lebih percaya diri, dan merasa diperhatikan. (Wawancara dengan Agus Husain, 01 Mei 2025).

Agus juga mengungkapkan;

Petugas kebanyakan proaktif, ya. Mereka nggak nunggu diminta dulu, tapi langsung sigap menawarkan bantuan, apalagi kalau melihat ada jemaah lansia yang kebingungan atau kesulitan. Contohnya ada jemaah yang tampak kelelahan, langsung dihamperi dan ditanya butuh bantuan apa. Jadi bukan nunggu

diminta, tapi memang sudah ada rasa inisiatif dari petugasnya. (Wawancara dengan Agus Husain, 01 Mei 2025).

Penyataan Agus selaras dengan yang diungkapkan Sipa, Hestina, dan Lina, mereka menegaskan dan sepakat mengkonfirmasi bahwa petugas bersikap proaktif dan sigap dalam merespons kebutuhan lansia. Mereka sepakat bahwa petugas tidak menunggu diminta, tetapi aktif menawarkan bantuan seperti kursi roda, pendampingan administrasi, dan pemberian informasi. Hal ini mencerminkan kepekaan petugas terhadap kondisi lansia yang lebih rentan dan butuh perhatian khusus (Wawancara dengan Leni Marlina, 27 April 2025; Hestina Irna Marina, 02 Mei 2025; Sipa Sofiyatul A, 19 Mei 2025).

Selain aspek kecepatan pelayanan, ketanggapan dalam situasi darurat, aspek komunikasi dan interaksi pun turut menjadi sorotan positif dalam fokus daya tanggap ini. Komunikasi yang efektif sangat penting dalam melayani jemaah lansia hal ini menjadi salah satu kunci utama dalam menciptakan pelayanan yang nyaman dan mudah dipahami. Mengingat keterbatasan usia sering kali berdampak pada daya tangkap dan pemahaman informasi, maka penyampaian pesan tidak bisa dilakukan sama seperti jemaah yang lain. Diperlukan interaksi dan pendekatan interpersonal yang lebih lembut, sabar, serta partisipatif, agar jemaah lansia merasa dihargai dan dimengerti. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Agus Husain kabid layanan lansia dan disabilitas:

Dalam berinteraksi dengan jemaah lansia, kami usahakan menggunakan bahasa yang lembut dan sopan, supaya mereka bisa paham maksud kita dengan jelas. Lansia itu biasanya butuh

pendekatan yang tenang dan sabar. Kalau perlu bantuan fisik, seperti dipapah atau digandeng menuju kamar mandi, kami lakukan dengan sopan dan tetap jaga kenyamanan mereka. Alhamdulillah, banyak dari mereka yang merasa nyaman karena merasa dihargai, diperhatikan, dan dilayani dengan tulus. (Wawancara dengan Agus Husain, 01 Mei 2025).

Hal serupa disampaikan oleh Miftahul Huda staf tata usaha asrama haji, Miftah menyebut bahwa petugas umumnya bersikap sopan dan ramah dalam berinteraksi. Mereka menyapa terlebih dahulu dengan bahasa yang halus, bahkan kadang menggunakan bahasa daerah untuk menciptakan kenyamanan bagi jemaah. Jika ada jemaah yang kebingungan, petugas menjelaskan dengan sabar dan perlahan, sehingga jemaah merasa dihargai dan tidak sungkan untuk meminta bantuan. (Wawancara dengan Miftahul Huda, 01 Mei 2025).

Pendekatan personal ini juga tampak sejak awal kedatangan jemaah, petugas menyambut jemaah dengan ramah, menanyakan apakah ada pendamping, mendoakan keselamatan mereka, hingga menanyakan kebutuhan dasar seperti minum teh atau air hangat yang disediakan di gedung penerimaan. Seperti yang disampaikan oleh Sipa Sofiyatul Azizah anggota bidang layanan lansia dalam wawancaranya:

Dari waktu kedatangan, pertama tama setelah jemaah duduk dengan tenang kami tanyakan ada pendampingnya atau tidak, kita beri semangat, kita doakan keselamatan dan kesehatan untuk mereka, kita tanyakan kebutuhannya, kita tawarkan minum teh dan air hangat yang kebetulan disediakan digedung penerimaann tersebut kita tanyakan ke jemaah ingin apa, butuh apa, ada keluhan atau tidak, sebisa mungkin kita layani dengan baik membuat bounding dengan jemaah, hingga jemaah merasa nyaman dan aman bersama kita. (Wawancara dengan Sipa Sofiyatul Azizah, 19 Mei 2025).

Selain itu Agus Husain kabid layanan lansia dan disabilitas juga menuturkan bahwa pendekatan yang digunakan pelayanan jemaah bukan hanya sekadar memberikan pelayanan teknis semata, tetapi juga mengedukasi jemaah dengan cara yang komunikatif. Dalam wawancaranya Agus menyampaikan;

Kita juga mulai menerapkan pendekatan yang lebih komunikatif. Jadi tidak hanya sekadar melayani, tapi juga mengedukasi jemaah lansia dengan bahasa yang mudah dipahami. Misalnya dalam menyampaikan alur keberangkatan, kita pakai bahasa yang sederhana dan pelan-pelan supaya bisa dicerna dengan baik oleh jemaah. Kadang sambil diajak ngobrol ringan biar nggak tegang, diajak cerita didengarkan ceritanya jadi jemaah merasa ada yang mendengarkan. (Wawancara dengan Agus Husain, 01 Mei 2025).

Agus Husain juga mengungkapkan petugas aktif menanyakan keluhan, mendengarkan cerita jemaah disela-sela waktu singkat mendampingi jemaah selama proses pelayanan berlangsung:

Diwaktu yang singkat itu petugas mengajak jemaah untuk berinteraksi menanyakan keluhan yang dirasa, mendengarkan jemaah cerita hingga jemaah merasa nyaman, terbantu dengan adanya petugas. Lalu, menjelang keberangkatan ke bandara, lansia kembali didampingi petugas mulai dari persiapan pengecekan barang di X-ray, sampai diarahkan ke bus. Yang memakai kursi roda dibantu sampai naik ke dalam bus, bahkan petugas gapura tetap mendampingi selama perjalanan sampai masuk ke bandara. Jadi, prinsipnya kita pastikan lansia itu merasa aman dan tidak kebingungan dari awal sampai akhir proses di embarkasi. (Wawancara dengan Agus Husain, 01 Mei 2025).

Selain komunikasi dengan jemaah, petugas juga menjaga komunikasi dan kerja sama yang baik antarpetugas, karena hal ini merupakan kunci penting dalam menjaga kualitas layanan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Agus Husain:

Tapi kami tidak bekerja sendiri, koordinasi antar petugas jadi kunci. Biasanya kami saling bantu, saling cover kalau ada yang kelelahan. Kami juga selalu berusaha menjaga komunikasi agar setiap kebutuhan jemaah tetap bisa ditangani dengan baik. Yang membuat semua lelah terasa hilang, itu ketika berjumpa lagi dengan para jemaah yang sebelumnya kami bantu saat kedatangan mereka masih ingat, menyapa kami saat pemberangkatan, bahkan mendoakan kami dengan tulus tiada henti. (Wawancara dengan Agus Husain, 01 Mei 2025).

Hal serupa juga disampaikan oleh Miftahul Huda selaku staf tata usaha asrama haji Jakarta yang menekankan pentingnya koordinasi antarpihak dalam pelayanan jemaah lansia. Menurutnya, pelayanan yang optimal tidak hanya bergantung pada satu atau dua bagian saja, tetapi merupakan hasil dari kerja sama seluruh tim yang saling mendukung dan membantu. (Wawancara dengan Miftahul Huda, 01 Mei 2025).

Sementara itu Asep Saepul Alam sebagai kasi fasilitas asrama juga menceritakan bahwa koordinasi yang Asep lakukan antarpetugas agar terjalin dengan baik, dilakukan secara fleksibel, baik melalui HT, grup *WhatsApp*, maupun komunikasi langsung di lapangan. Hal ini dilakukan agar informasi cepat tersampaikan dan bantuan dapat segera diberikan, sehingga layanan kepada jemaah tetap berjalan lancar. (Wawancara dengan Asep Saepul Alam, 01 Mei 2025).

Kebutuhan jemaah lansia terhadap kejelasan informasi dan pendampingan yang memadai di asrama haji merupakan hal yang sangat penting agar mereka tidak merasa bingung atau cemas selama proses persiapan keberangkatan. Dalam hal ini Leni Marlina menyebut masih ada kendala teknis seperti pengumuman yang kurang jelas akibat situasi ramai.

Namun, hal ini terbantu oleh petugas dan mahasiswa magang seperti seorang petugas bernama Septia yang sigap memberi penjelasan langsung (Wawancara dengan Leni Marlina, 27 April 2025).

Penyampaian informasi administratif maupun jadwal keberangkatan menjadi faktor penentu dalam menciptakan rasa aman bagi mereka. Namun, dalam praktiknya, kondisi di lapangan yang ramai dan dinamis kerap menyulitkan jemaah lansia untuk menangkap informasi secara utuh, terutama ketika pengumuman tidak terdengar dengan jelas. Dalam situasi seperti ini, peran petugas yang sigap dan komunikatif menjadi sangat penting. Tidak hanya menyampaikan informasi secara lisan, beberapa petugas yang merupakan mahasiswa magang turut mengambil inisiatif untuk menjelaskan langsung kepada jemaah yang terlihat kebingungan. Hal ini diperkuat oleh ungkapan Agus Husain kabid layanan lansia dan disabilitas:

Biasanya, ada beberapa petugas atau relawan seperti mahasiswa yang terlibat membantu sebagai penerjemah bagi lansia atau jemaah yang berbicara dalam bahasa daerah tertentu, mahasiswa yang ikut membantu sebagai pendamping. Kebetulan, banyak dari mereka yang memang fasih berbahasa daerah, seperti bahasa sunda, yang mana jadi memudahkan jemaah untuk berkomunikasi. Jadi, ketika ada jemaah yang kesulitan mengungkapkan sesuatu dalam bahasa Indonesia, mahasiswa-mahasiswa ini bisa menjadi perantara untuk jemaah mengungkapkan apa yang dirasa. (Wawancara dengan Agus Husain, 01 Mei 2025).

Lansia membutuhkan penjelasan yang jelas dan pendampingan agar tidak bingung di asrama haji. Kejelasan informasi yang diberikan petugas menjadi salah satu aspek penting dalam mencerminkan daya tanggap

layanan. Informasi yang disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami membantu jemaah lansia mengikuti setiap tahapan dengan lebih tenang dan percaya diri.

Berdasarkan data di lapangan dapat ditegaskan bahwa daya tanggap petugas dalam pelayanan jemaah lansia di embarkasi Jakarta tidak hanya tercermin dari kecepatan dan kesiapsiagaan mereka dalam menghadapi situasi darurat, tetapi juga dari inisiatif, dan kemampuan berkomunikasi secara efektif. Responsivitas yang ditunjukkan para petugas, termasuk kerja sama tim yang solid, menjadi fondasi utama dalam menciptakan pelayanan haji yang ramah lansia.

3. Bukti Fisik (*tangibles*) Fasilitas Untuk Mendukung Kebutuhan Jemaah Haji Lanjut Usia Pada Layanan Haji Ramah Lansia di Embarkasi Jakarta Tahun 2024

Bukti fisik (*tangibles*) merupakan salah satu indikator penting dalam layanan haji ramah lansia, karena ketersediaan fasilitas yang memadai sangat mempengaruhi kenyamanan, kemudahan dan keselamatan jemaah lansia selama berada di embarkasi. Dalam hal ini, fasilitas fisik yang dimaksud yaitu fasilitas penunjang meliputi seperti jalur landai, kursi roda, toilet khusus lansia, *lift*, tempat tidur di lantai bawah, ruang tunggu yang diprioritaskan, ambulans, serta sarana pendukung lainnya yang dirancang agar aksesibilitas dan kenyamanan bagi jemaah lansia terpenuhi dengan baik. Salah satu tantangan yang sering muncul adalah bagaimana memastikan bahwa fasilitas tersebut tidak hanya tersedia secara fisik,

tetapi juga dapat diakses dengan mudah serta kenyamanan yang didapatkan oleh jemaah lansia.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan haji ramah lansia, perhatian terhadap aspek fisik dan infrastruktur di Asrama Haji embarkasi Jakarta menjadi salah satu prioritas utama, termasuk kesiapan sarana dan prasarana penunjang bagi jemaah lanjut usia. Hal ini sebagaimana yang dituturkan oleh Asep Saepul Alam selaku kasi fasilitas asrama:

Fasilitas tentu kita sediakan misal ada PPIH yang melaporkan butuh sesuatu, nah dari kebutuhan tersebut kita berusaha semaksimal mungkin memenuhi kebutuhan yang menunjang pelayanan pada layanan haji ramah lansia tahun lalu. Contohnya lansia kalo jalan tangga harus ada jalur jalur yang khusus kursi roda disetiap gedung kita persiapkan seperti itu. Jadi kita lebih banyak ke sarananya mbak. (Wawancara dengan Asep Saepul Alam, 01 Mei 2025).

Hal ini mencerminkan adanya fleksibilitas dan adaptivitas dalam manajemen fasilitas, yang menjadi indikator penting dalam pelayanan publik yang berkualitas. Ketersediaan fasilitas ini tidak hanya menjadi simbol pelayanan, tetapi juga menjadi tolok ukur bagaimana penyelenggara haji memperhatikan kebutuhan khusus lansia yang memiliki keterbatasan dalam mobilitas dan kesehatan.

Dalam menyambut musim haji tahun 2024, pihak embarkasi Jakarta menunjukkan keseriusan dalam menyiapkan pelayanan yang ramah bagi jemaah lanjut usia (lansia). Sebagaimana yang dikemukakan oleh Miftahul Huda staf tata usaha embarkasi yang ikut serta dalam pelayanan haji Tahun 2024:

Persiapan menyambut musim haji tahun 2024 lalu cukup intens ya, apalagi karena jumlah jemaah lansia juga makin banyak. Jadi dari awal kami di embarkasi udah fokus banget ke pelayanan lansia. Mulai dari pengecekan fasilitas, arahan kepada petugas, sampai pembagian kamar juga kami perhatikan betul. Kami pastikan kamar untuk lansia mudah aksesibilitasnya, biar nggak terlalu jauh jalannya. Kursi roda dan petugas pendamping juga disiapkan lebih banyak dari tahun sebelumnya. Bahkan ada juga tim kesehatan yang standby khusus memantau kondisi lansia sejak mereka datang sampai berangkat ke bandara. Walaupun begitu, memang masih ada beberapa fasilitas yang perlu diperbarui dan ditambah ya. Misalnya kursi roda masih kurang, ambulan pengantar jemaah juga perlu ditambah, dan ada beberapa kamar yang fasilitasnya rusak jadi harus diperbaiki. Tapi insya Allah terus kita upayakan supaya ke depan lebih baik lagi. (Wawancara dengan Miftahul Huda, 01 Mei 2025).

Pernyataan Miftah tersebut menunjukkan bahwa upaya peningkatan layanan bagi jemaah lansia telah dilakukan secara serius, mulai dari pengecekan fasilitas, arahan kepada petugas, hingga pembagian kamar yang disebut telah memperhatikan aspek aksesibilitas. Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara lapangan, peneliti menemukan adanya ketidaksesuaian antara pernyataan tersebut dengan kondisi faktual di lapangan.

Meskipun telah ada perhatian terhadap pembagian kamar lansia, kenyataannya masih terdapat beberapa jemaah lansia yang ditempatkan di lantai atas dikarenakan jumlah lansia yang membeludak, yang tentu menyulitkan akses mereka meskipun tersedia *lift*. Hal ini menunjukkan bahwa proses pemerataan belum sepenuhnya optimal.

Hal ini selaras dengan pendapat Hestina Irna Marina, petugas PPIH dari RS Haji, Hestina menyampaikan bahwa fasilitas bagi lansia dan

disabilitas masih perlu ditingkatkan. Ia menyoroti ketiadaan *lift* yang menyulitkan lansia yang terkadang ditempatkan di lantai atas serta belum adanya penyesuaian khusus karena fasilitas masih digabung. Ia juga menekankan pentingnya penunjuk arah yang jelas, seperti stiker dan tanda khusus, karena beberapa fasilitas umum seperti toilet wanita yang berada di aula penerimaan sulit ditemukan (Wawancara dengan Hestina Irna Marina, 02 Mei 2025).

Penilaian terhadap ketersediaan dan kelayakan fasilitas ini juga disampaikan langsung oleh kepala bidang layanan lansia dan disabilitas. Dalam wawancaranya, beliau mengungkapkan:

Beberapa elemen dasar seperti jalur landai, kursi roda, toilet yang disesuaikan, serta ruang tunggu yang cukup nyaman sudah tersedia dan cukup membantu kenyamanan mereka selama proses di embarkasi. Itu jadi bukti kalau perhatian terhadap lansia mulai ditingkatkan. Tapi memang, dari hasil pengamatan kami di lapangan, masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi. Misalnya, di beberapa gedung itu belum tersedia lift, padahal jemaah lansia terkadang ada yang ditempatkan di lantai atas karena banyaknya jumlah lansia. Selain itu, kami juga menemukan beberapa kamar lansia yang kondisi tempat tidurnya kurang layak, bahkan ada kasur yang roboh atau ranjang yang sudah goyah. Satu hal lagi yang juga perlu kami sampaikan adalah soal ambulans. Saat ini ambulans yang tersedia di asrama kondisinya sudah cukup tua, baik dari sisi mesin maupun kelengkapan di dalamnya. Meskipun masih bisa digunakan, tapi untuk kondisi darurat yang butuh penanganan cepat dan aman. (Wawancara dengan Agus Husain, 01 Mei 2025).

Upaya untuk meningkatkan kenyamanan jemaah lansia di Embarkasi Jakarta sudah terlihat, seperti tersedianya jalur landai, kursi roda, toilet ramah lansia, dan ruang tunggu yang cukup nyaman. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kekurangan di lapangan, seperti belum adanya

lift di beberapa gedung, kondisi tempat tidur yang kurang layak, serta ambulans yang sudah tua. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun perhatian terhadap lansia mulai ditingkatkan, tetap dibutuhkan evaluasi dan perbaikan fasilitas secara menyeluruh agar pelayanan benar-benar ramah lansia.

Selain ketersediaan dan kelayakan fasilitas, kebersihan dan kenyamanan juga merupakan dua aspek penting dalam mendukung pelayanan ramah lansia di Asrama Haji Embarkasi Jakarta. Penilaian terhadap kedua aspek ini disampaikan oleh sejumlah narasumber yang terlibat dalam operasional haji tahun 2024. Menurut Sipa Sofiyatul Azizah anggota bidang layanan lansia, secara umum fasilitas dinilai cukup baik. Sipa mengungkapkan:

Menurut saya, lumayan cukup baik karena, misalnya ada sampah kemudian langsung ada petugas yang membersihkan dan merapikan contohnya ada air tumpah atau bekas makanan yang berserakan itu langsung dibersihkan oleh petugas kebersihan asrama haji. Tapi terkadang kalo petugasnya tidak tahu maka harus dipanggil terlebih dahulu gitu. (Wawancara dengan Sipa Sofiyatul Azizah, 19 Mei 2025).

Hal ini menunjukkan bahwa sistem kebersihan bersifat responsif, meskipun masih perlu ditingkatkan dalam hal kecepatan deteksi mandiri oleh petugas. Senada dengan itu, Agus Husain menilai bahwa kebersihan, kerapian, dan kenyamanan fasilitas seperti ruang tunggu, kamar, serta toilet, sudah cukup terjaga.

Kalau bicara soal kebersihan, kerapian, dan kenyamanan, kami menilai sudah cukup terjaga, ya. Ruang tunggu misalnya, kondisinya bersih, cukup luas, dan sirkulasi udaranya juga cukup baik. Petugas kebersihan rutin membersihkan area tersebut,

terutama menjelang kedatangan jemaah. Jemaah lansia juga kami tempatkan di tempat prioritas. Untuk kamar, tingkat kenyamanannya cukup baik, tapi masih perlu perbaikan di beberapa titik. Ada kamar yang bersih dan rapi, dengan pencahayaan yang cukup, tapi ada juga kamar yang beberapa tempat tidurnya rangkanya sudah goyang. Untuk toilet umumnya bersih, tapi untuk kenyamanan lansia, perlu ada peningkatan aksesibilitas. Misalnya, tambahan pegangan tangan di kamar mandi, posisi kloset yang sesuai. (Wawancara dengan Agus Husain, 01 Mei 2025).

Sedangkan dari perspektif jemaah, Leni Marlina jemaah pendamping lansia menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia cukup bersih dan rapi. Leni dan keluarganya merasa nyaman selama berada di asrama haji, yang menandakan bahwa kenyamanan sudah dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan. (Wawancara dengan Leni Marlina, 27 April 2025).

Bagi lansia, kondisi fisik yang sudah mulai menurun menyebabkan mereka sangat bergantung pada lingkungan yang bersih, tertata rapi, dan nyaman untuk menunjang mobilitas, kesehatan, serta ketenangan psikologis selama proses keberangkatan ibadah haji. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan merupakan elemen dasar yang sangat penting dalam pelayanan publik, terlebih ketika pelayanan tersebut ditujukan kepada kelompok rentan seperti jemaah haji lanjut usia.

Selain itu juga Embarkasi Jakarta terus melakukan upaya perawatan fasilitas secara rutin sebagai bentuk komitmen dalam menjaga kenyamanan dan kebersihan lingkungan asrama. Miftahul Huda selaku staf tata usaha asrama haji Jakarta juga menjelaskan bahwa perawatan

fasilitas dilakukan secara berkelanjutan, baik selama maupun di luar musim haji dalam wawancaranya Miftah menuturkan:

Untuk perawatan atau pengelolaan fasilitas tersebut agar berfungsi dengan baik dan optimal selama masa oprasional haji, selama tidak dipakai untuk oprasional haji yaitu dengan perawatan fasilitas sarana dan prasarana terus dilakukan untuk menunjang keperluan haji yang akan datang jadi perawatan ini melibatkan seluruh komponen mulai dari bangunannya, fasilitas di dalamnya, mulai dari kamar, toilet dan lain sebagainya untuk menunjang proses oprasional haji yang akan datang, begitu seterusnya dengan dana yang ada. Jadi terus dirawat ya. Untuk kebersihan selalu dijaga dengan menerapkan anggota anggota atau pegawai disetaip asrama untuk melakukan pembersihan rutin seperti rutin dalam perkantoran, setiap hari dibersihkan dirawat dijaga dan kemudian fasilitas tersebut, dilaporkan jika ada kerusakan, maka akan ditangani kembali, kalo terjadi kerusakan seperti itu. (Wawancara dengan Miftahul Huda, 01 Mei 2025).

Perawatan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kebersihan, perbaikan sarana yang rusak, hingga kesiapan kamar dan fasilitas umum lainnya, agar tetap layak dan siap digunakan setiap musim haji.

Selain ketersediaan dan kelayakan fasilitas, kenyamanan dan kebersihan, aspek aksesibilitas juga menjadi faktor penting dalam mendukung kenyamanan dan kemandirian jemaah lanjut usia (lansia) selama berada di Asrama Haji. Menurut Sipa Sofiyatul Azizah, secara umum Asrama Haji sudah mulai memperhatikan aksesibilitas bangunan, ditandai dengan adanya jalur landai di beberapa titik. Fasilitas ini dinilai cukup membantu jemaah yang menggunakan kursi roda atau yang mengalami kesulitan berjalan. Namun demikian, ia mencatat bahwa beberapa lokasi penting seperti toilet dan musala, masih sulit ditemukan. Sipa juga menambahkan:

Sebenarnya ada penunjuk arah atau informasi yang ditempelkan di tembok gitu, tapi kebanyakan jemaah dan hampir semua itu jemaah bertanya dulu letak toilet atau musala, karena memang letaknya yang tersembunyi ya, tak jarang mereka juga minta diantarkan karena memang kesulitan untuk aksesibilitasnya terutama jemaah lansia dan disabilitas. (Wawancara dengan Sipa Sofiyatul Azizah, 19 Mei 2025).

Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Agus Husain kapid layanan lansia dan disabilitas menguatkan hal tersebut.

Petunjuk arah di area Asrama Haji sebenarnya sudah tersedia di beberapa titik penting, seperti arah ke ruang makan, ruang kesehatan, dan kamar. Tapi dari pengamatan kami, belum semuanya mudah dipahami, khususnya oleh jemaah lansia. Kadang tulisannya kecil, posisinya kurang strategis, atau nggak dilengkapi simbol yang jelas. Jadi memang masih perlu disempurnakan biar lebih ramah untuk lansia. Seperti letak toilet dan letak musala yang berada di gedung SG2 yang tertutupi oleh tembok sehingga jemaah haji kebingungan mencarinya. (Wawancara dengan Agus Husain, 01 Mei 2025).

Pernyataan Agus ini menjelaskan permasalahannya terletak pada ukuran tulisan yang kecil, posisi yang tidak strategis, dan minimnya penggunaan simbol visual yang mudah dipahami oleh lansia. Ia juga menyoroti lokasi toilet dan musala yang berada di Gedung SG2, tertutup tembok, sehingga membingungkan jemaah yang baru datang.

Hal ini dikonfirmasi juga oleh Asep Saepul Alam kasi fasilitas asrama, yang mengakui bahwa meskipun penunjuk arah, tulisan, dan pengeras suara telah disiapkan, tampilannya masih sederhana dan kurang optimal. Ia menyarankan kepada pihak penyelenggara agar ke depan informasi arah dibuat lebih besar dan lebih mudah dibaca, agar benar-benar mendukung kenyamanan dan kemandirian jemaah lansia. (Wawancara dengan Asep Saepul Alam, 01 Mei 2025).

Dari keterangan para narasumber, dapat dilihat gambaran bahwa aksesibilitas di Asrama Haji Embarkasi Jakarta telah mengalami kemajuan, namun masih membutuhkan sejumlah perbaikan. Perhatian terhadap jalur landai, posisi fasilitas penting, serta kejelasan penunjuk arah menjadi poin penting yang perlu ditingkatkan agar layanan benar-benar inklusif dan ramah lansia.

C. Pembahasan

1. Keandalan (*reliability*) Petugas Embarkasi Jakarta Pada Layanan Haji Ramah Lansia Tahun 2024

Keandalan (*reliability*) dalam teori SERVQUAL didefinisikan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten, akurat, dan dapat diandalkan (Zethaml et.al., 2006). Pada penerapan dimensi ini dalam konteks layanan Haji Ramah Lansia di Embarkasi Jakarta Tahun 2024, keandalan petugas mencerminkan pelayanan yang tepat akurat sesuai standar ramah lansia, pemahaman tugas dan tanggung jawab serta konsistensi layanan yang diberikan kepada lansia dari awal hingga akhir proses keberangkatan.

Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui wawancara dengan berbagai narasumber, observasi langsung di lapangan, serta dokumentasi foto, menunjukkan bahwa keandalan petugas PPIH di Embarkasi Jakarta sudah berjalan dengan cukup baik dan sistematis. Petugas hadir tepat waktu, telah memahami alur layanan dengan baik, serta menunjukkan sikap yang sigap dan sopan dalam mendampingi jemaah lansia. Kehadiran

mereka tidak hanya bersifat formalitas, tetapi betul-betul mencerminkan kesungguhan dalam memberikan pelayanan yang baik. Ini sejalan dengan konsep *continuity of care*, yakni keberlanjutan dalam pendampingan dari awal hingga akhir proses layanan.

Salah satu bentuk nyata keandalan dapat dilihat pada saat jemaah turun dari bus, di mana petugas khusus lansia langsung menyambut dan mengidentifikasi siapa saja yang memerlukan bantuan, seperti lansia dengan kebutuhan kursi roda atau pendampingan jalan.

Petugas kemudian mendampingi mereka secara personal selama proses administrasi, mulai dari cek kesehatan, pembagian kokarde kamar dan kupon makan, hingga pemasangan gelang haji serta distribusi paspor dan uang *living cost*. Di setiap tahap ini, kehadiran petugas bukan sekadar fisik, tetapi juga fungsional: mereka memberi penjelasan, membantu kelengkapan dokumen, bahkan mengingatkan jemaah untuk menyimpan barang-barang berharga dengan aman. Seluruh proses berlangsung dalam alur yang rapi berurutan dan minim hambatan teknis menunjukkan bahwa sistem kerja telah disusun secara sistematis dan sesuai kebutuhan di lapangan.

Keandalan juga ditunjukkan dalam bentuk sistem layanan yang mendukung kenyamanan lansia, seperti *fast track* atau jalur cepat untuk jemaah prioritas yaitu jemaah lansia dan disabilitas. Jalur ini memungkinkan lansia, disabilitas, atau mereka yang berkebutuhan khusus untuk mendapatkan layanan tanpa antre panjang. Skema ini bahkan telah

diatur agar ramah lansia dengan adanya tempat duduk berdasarkan kategori prioritas, sehingga jemaah yang membutuhkan bantuan lebih mudah dijangkau dan didahulukan dalam proses pelayanan.

Praktik semacam ini tidak hanya mempercepat alur layanan, tetapi juga mencerminkan adanya kepekaan dan perhatian terhadap kondisi jemaah yang tidak dapat lama berdiri atau menunggu. Petugas juga telah diberi tugas secara spesifik untuk mendampingi proses ini termasuk memberikan penjelasan kepada jemaah serta memastikan bahwa dokumen dan barang-barang penting mereka tetap aman selama berada di lokasi. Petugas mengantar jemaah hingga ke kamar penginapan serta memastikan mereka bisa beristirahat tanpa terganggu. Ambulans disediakan khusus untuk jemaah yang memiliki kondisi kesehatan tertentu

Kualitas layanan juga diukur melalui cara petugas berinteraksi dengan jemaah. Kemampuan petugas memahami tugas dan tanggung jawab mereka secara menyeluruh. Setiap petugas telah dibekali dengan informasi yang cukup mengenai alur pelayanan. Komunikasi antarpetugas dan dengan pimpinan berlangsung dengan cukup lancar dibantu oleh briefing rutin dan evaluasi berkala. Petugas menunjukkan kepekaan terhadap situasi di lapangan sehingga mampu merespons cepat ketika ada kendala atau kebutuhan mendesak dari jemaah. Kesigapan ini mencerminkan adanya keterlibatan yang bukan hanya bersifat teknis tetapi juga moral.

Faktor yang mendorong terciptanya keandalan dalam pelayanan haji ramah lansia mencakup beberapa hal seperti pengalaman kerja koordinasi

yang solid antarpetugas dan semangat tanggung jawab yang tinggi. Petugas menunjukkan sikap yang tulus dalam bekerja dan mampu menjalin hubungan yang baik dengan jemaah. Keikhlasan dalam menjalankan tugas terlihat dari kesediaan mereka untuk tetap tenang sabar dan sigap dalam kondisi apapun.

Namun demikian, hasil penelitian juga mengungkapkan adanya keterbatasan, terutama pada ketersediaan petugas perempuan. Hal ini menjadi penting karena banyak jemaah lansia perempuan yang memerlukan pendampingan dalam aktivitas privat seperti penggunaan toilet atau akses ke fasilitas tertentu. Ketidakhadiran petugas perempuan dalam jumlah yang cukup menyebabkan beberapa pelayanan menjadi tidak maksimal. Oleh karena itu struktur petugas perlu diperkuat dengan pendekatan yang lebih inklusif dan mempertimbangkan perspektif gender agar seluruh kebutuhan jemaah dapat diakomodasi dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang dikaitkan dengan teori SERVQUAL, terlihat bahwa keandalan petugas Embarkasi Jakarta dalam layanan Haji Ramah Lansia tahun 2024 sudah berjalan cukup terstruktur dan berfokus pada kebutuhan jemaah lansia. Meski masih ada beberapa kendala teknis dan kekurangan dari sisi sistem, secara keseluruhan layanan yang diberikan sudah mencerminkan prinsip keandalan, baik dari tata cara kerja maupun pendekatan antarpersonal. Kualitas keandalan ini bisa terus ditingkatkan dengan menambah jumlah petugas perempuan serta memperkuat koordinasi antarbagian secara berkelanjutan.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*) Petugas Embarkasi Jakarta Pada Layanan Haji Ramah Lansia Tahun 2024

Teori SERVQUAL, menempatkan daya tanggap (*responsiveness*) sebagai salah satu dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan. Dimensi ini mencerminkan sejauh mana penyedia layanan mampu merespons kebutuhan dan harapan pelanggan dengan cepat, tepat, dan penuh perhatian. Dalam konteks pelayanan haji ramah lansia di embarkasi Jakarta, daya tanggap mencakup kesiapsiagaan dan inisiatif petugas, kemampuan dalam menghadapi situasi darurat, serta kualitas komunikasi dan interaksi yang baik.

Berdasarkan temuan lapangan, petugas di embarkasi Jakarta menunjukkan responsivitas yang tinggi dalam menghadapi berbagai dinamika di lapangan. Petugas sudah siaga sebelum jemaah tiba, menunjukkan inisiatif tinggi tanpa harus menunggu perintah atau permintaan dari jemaah. Responsivitas petugas juga tercermin dalam penanganan kondisi darurat. Kecepatan dalam memanggil tenaga medis, merespons keluhan kesehatan, serta mengarahkan jemaah ke tempat yang aman menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya prosedural tetapi juga ramah. Lokasi Asrama Haji yang dekat dengan Rumah Sakit Haji menjadi faktor pendukung, namun kunci keberhasilan tetap pada kesiapan dan koordinasi antar bidang layanan.

Di sisi lain, bukan hanya kecepatan dalam merespons kebutuhan, tetapi juga inisiatif para petugas dalam menawarkan bantuan kepada

jemaah lansia tanpa menunggu permintaan terlebih dahulu. Inisiatif ini mencerminkan kesadaran dan kepekaan yang tinggi terhadap kebutuhan khusus jemaah lansia. Petugas aktif menanyakan kebutuhan, menyediakan kursi roda sebelum diminta, hingga mendampingi jemaah selama proses pelayanan dari awal hingga keberangkatan. Dalam praktiknya, sikap proaktif ini berdampak positif terhadap psikologis jemaah lansia mereka merasa lebih percaya diri, tidak cemas, dan merasa dihargai.

Aspek lain yang tidak kalah penting dari daya tanggap adalah efektivitas komunikasi antara petugas dan jemaah. Lansia umumnya memiliki keterbatasan dalam memahami instruksi yang disampaikan secara cepat atau dalam suasana ramai. Petugas tidak hanya memberikan informasi administratif, tetapi juga menjalin interaksi personal yang hangat.

Petugas mendengarkan keluhan, memberikan semangat, dan memosisikan diri sebagai pendamping bukan sekadar pelaksana tugas teknis. Interaksi semacam ini sangat penting dalam menciptakan suasana pelayanan yang Bahasa yang digunakan sopan, lembut, bahkan disesuaikan dengan latar belakang budaya jemaah seperti penggunaan bahasa daerah. Interaksi ini membangun rasa percaya dan kedekatan emosional. Hal ini penting bagi lansia yang cenderung membutuhkan perhatian lebih agar merasa aman dan dihargai.

Peneliti juga menemukan bahwa daya tanggap petugas tidak berdiri sendiri, melainkan didukung oleh sistem. Seperti dalam hal komunikasi,

yang tidak hanya terjadi antara petugas dan jemaah, tetapi juga antarpetugas itu sendiri. Koordinasi yang baik melalui HT, *WhatsApp*, maupun komunikasi langsung menjadi fondasi dalam menciptakan pelayanan yang solid. Bahkan mahasiswa magang yang dilibatkan turut menjadi bagian penting dalam menjembatani komunikasi antara jemaah dan petugas, terutama saat pengumuman tidak terdengar jelas atau jemaah memerlukan bantuan tambahan.

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa dimensi daya tanggap memiliki peran penting dalam layanan haji ramah lansia di Embarkasi Jakarta tahun 2024 telah dijalankan dengan pendekatan interaktif, profesional, serta memperhatikan kenyamanan dan kebutuhan jemaah. Pelayanan yang cepat, sopan, dan komunikatif menjadi bukti bahwa petugas tidak hanya bekerja secara prosedural, tetapi juga menyadari pentingnya memperlakukan jemaah lansia dengan penuh penghormatan dan kepedulian.

Responsivitas petugas menunjukkan kualitas layanan yang menjawab tantangan nyata di lapangan sekaligus memenuhi harapan spiritual dan emosional para jemaah lansia. Temuan ini menguatkan bahwa dimensi *responsiveness* dalam teori SERVQUAL telah terimplementasikan secara nyata dalam pelayanan haji lansia.

3. Bukti Fisik (*tangibles*) Fasilitas Untuk Mendukung Kebutuhan Jemaah Haji Lanjut Usia Pada Layanan Haji Ramah Lansia Di Embarkasi Jakarta Tahun 2024

Dalam teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), dimensi *tangibles* merujuk pada segala bentuk bukti fisik seperti sarana, prasarana, dan perlengkapan yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Keberadaan fasilitas yang layak, bersih, modern, serta sesuai dengan kebutuhan menjadi tolok ukur penting dalam menilai kualitas suatu pelayanan.

Dalam konteks penyelenggaraan layanan haji ramah lansia, bukti fisik meliputi sarana dan prasarana seperti kamar yang mudah dijangkau, jalur landai, kursi roda, toilet khusus, ruang tunggu yang nyaman, serta informasi penunjuk arah yang memadai. Keberadaan fasilitas fisik yang menunjang ini tidak hanya membantu mereka dalam beraktivitas, tetapi juga mencerminkan komitmen penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang memperhatikan kebutuhan jemaah lanjut usia. Maka, penilaian atas layanan tidak hanya terletak pada apa yang disediakan, tetapi juga pada bagaimana fasilitas tersebut dimanfaatkan dan dapat diakses oleh pengguna dengan aman dan nyaman.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan melalui wawancara dengan berbagai narasumber yang terlibat dalam layanan haji tahun 2024 di Embarkasi Jakarta, diperoleh gambaran bahwa fasilitas fisik yang

disediakan untuk jemaah lanjut usia sudah menunjukkan kemajuan dan peningkatan. Jalur landai, ruang tunggu nyaman, kursi roda, serta kamar-kamar yang dikhususkan bagi lansia telah disiapkan dengan lebih matang dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Penempatan tim kesehatan yang siaga dan koordinasi antarsektor turut memperlihatkan adanya kemajuan dalam menyambut kebutuhan khusus lansia.

Namun demikian, meskipun terdapat upaya maksimal, masih terdapat kesenjangan antara kesiapan fasilitas dengan kebutuhan aktual di lapangan. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya jemaah lansia yang ditempatkan di lantai atas, belum meratanya distribusi kursi roda dan fasilitas pendukung lainnya. Begitu pula dengan kondisi ambulans yang tersedia, yang dinilai sudah tua dan kurang ideal untuk kondisi darurat. Selain itu, di beberapa gedung masih belum tersedia *lift*, padahal jumlah jemaah lansia terus meningkat dan ada yang ditempatkan di lantai atas. Kondisi ini tentu menghambat kenyamanan dan keamanan lansia selama menunggu proses keberangkatan. Fakta-fakta ini menunjukkan bahwa aspek *tangibles* dalam layanan haji ramah lansia tidak hanya soal keberadaan fasilitas, tetapi juga keterpeliharaannya secara berkelanjutan. Aspek peremajaan dan peningkatan fasilitas masih sangat diperlukan, terutama untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan jemaah lansia dalam setiap tahapan layanan.

Dalam konteks kebersihan dan kenyamanan, data lapangan mengindikasikan bahwa sebagian besar ruang tunggu, toilet, dan kamar

telah dijaga kebersihannya secara rutin oleh petugas. Tindakan pembersihan dilakukan dengan cepat saat terjadi tumpahan atau sampah, menunjukkan adanya sistem kebersihan yang responsif. Namun, kecepatan dan inisiatif petugas dalam mendeteksi kondisi kotor masih perlu ditingkatkan agar kebersihan tetap terjaga tanpa menunggu laporan.

Sementara itu, aspek aksesibilitas menjadi salah satu tantangan tersendiri. Letak fasilitas penting seperti toilet dan musala di aula penerimaan yang tersembunyi menyulitkan jemaah lansia. Tulisan yang kecil, posisi yang kurang strategis, dan minimnya simbol yang ramah visual menjadi tantangan utama, terutama bagi lansia yang mengalami gangguan penglihatan atau bingung saat mencari toilet dan musala.

Selain itu, fasilitas umum seperti toilet dan tempat wudhu meskipun sudah bersih, masih kurang dalam aspek aksesibilitas. Lansia membutuhkan desain ruang yang inklusif, misalnya dengan tambahan pegangan tangan di toilet dan penyesuaian tinggi kloset agar mudah digunakan. Ketidakhadiran elemen-elemen ini bisa menjadi hambatan besar bagi lansia dalam menjalankan aktivitas dasar seperti bersuci atau ke kamar mandi secara mandiri.

Demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*) dalam pelayanan haji ramah lansia di Embarkasi Jakarta tahun 2024 sudah mulai diterapkan dengan cukup baik, namun masih memerlukan penyempurnaan. Kajian empiris ini mendukung bahwa

fasilitas fisik yang layak, bersih, nyaman, dan mudah diakses sangat berpengaruh terhadap kepuasan jemaah lansia. Jika dikaitkan dengan teori SERVQUAL, semakin tinggi kualitas bukti fisik maka akan semakin kecil gap antara harapan dan persepsi jemaah, sehingga kualitas layanan akan semakin dirasakan secara positif.

