JMPIS: JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL
E-ISSN: 2716-375x
P-ISSN: 2716-3758
DINASTI REVIEW
https://dinastirev.org/JMPIS dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i3
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

Optimalisasi Manajemen Pelayanan Haji Prioritas Lansia pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati (Perspektif Psikososial)

Zidan Al Mahasin[1*], Kurnia Muhajarah[2]
[1]UIN Walisongo Semarang, Semarang, Indonesia, zidan_al_mahasin_2001056057@walisongo.ac.id
[2]UIN Walisongo Semarang, Semarang, Indonesia, kurniamuhajarah@walisongo.ac.id

[*]Corresponding Author: zidan_al_mahasin_2001056057@walisongo.ac.id

Abstract: *The increasing number of elderly hajj pilgrims requires a holistic service approach, including psychosocial aspects. This study aims to explore strategies for optimizing elderly-friendly hajj services with a psychosocial approach at the Ministry of Religious Affairs Office. Qualitative research methods are used to understand the challenges and opportunities in implementing this approach. The results show that emotional support, social interaction, and mental readiness of the elderly play an important role in the success of the hajj pilgrimage. This study recommends the integration of psychosocial services into the hajj service program through officer training, assistance facilities, and community-based activities. The implementation of the hajj pilgrimage for elderly pilgrims presents special challenges, both in terms of physical, mental, and logistics. This study aims to identify obstacles and opportunities in elderly-friendly hajj services and formulate appropriate optimization strategies. Using qualitative methods, this study involved in-depth interviews and observations at hajj manasik locations and embarkation. The results show that services for the elderly still face obstacles in terms of infrastructure, human resources, and technology. The proposed recommendations include improving elderly-friendly facilities, officer training, and developing supporting technology. Optimizing these services is expected to improve the quality of the hajj experience for the elderly. The limitation of this research is that it was only conducted in certain regions or agencies that provide Hajj services for the elderly, so the results cannot necessarily be generalized to other regions or countries with different policies and conditions.*

Keywords: *Hajj Services Management, Elderly Priority, Psychosocial Perspective, the Ministry of Religion Pati*

Abstrak: Peningkatan jumlah jamaah haji lanjut usia (lansia) memerlukan pendekatan pelayanan yang holistik, termasuk aspek psikososial. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi optimalisasi pelayanan haji ramah lansia dengan pendekatan psikososial pada Kantor Kementerian Agama. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk memahami tantangan dan peluang dalam implementasi pendekatan ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala dan peluang dalam pelayanan haji ramah lansia

serta merumuskan strategi optimalisasi yang sesuai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, penelitian ini melibatkan wawancara mendalam di lokasi manasik haji serta embarkasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan bagi lansia masih menghadapi kendala dalam aspek infrastruktur, sumber daya manusia, dan teknologi. Dukungan emosional, interaksi sosial, dan kesiapan mental lansia memainkan peran penting dalam keberhasilan pelaksanaan ibadah haji. Integrasi layanan psikososial ke dalam program pelayanan haji melalui pelatihan petugas, fasilitas pendampingan, dan kegiatan berbasis komunitas. Pelaksanaan ibadah haji bagi jamaah lanjut usia (lansia) menghadirkan tantangan khusus, baik dari segi fisik, mental, maupun logistik. Rekomendasi yang diusulkan mencakup peningkatan fasilitas ramah lansia, pelatihan petugas, dan pengembangan teknologi pendukung. Optimalisasi pelayanan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengalaman ibadah haji bagi lansia. Keterbatasan penelitian ini hanya dilakukan pada wilayah atau instansi tertentu yang menyelenggarakan pelayanan haji bagi lansia, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasikan ke daerah atau negara lain dengan kebijakan dan kondisi yang berbeda.

Kata Kunci: Manajemen Layanan Haji, Prioritas Lansia, Perspektif Psikososial, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

PENDAHULUAN

Haji adalah salah satu pilar Islam yang memberikan pengalaman spiritual mendalam bagi setiap Muslim. Namun, lansia sering menghadapi berbagai tantangan fisik, mental, dan sosial selama proses ibadah haji. Data Kementerian Agama menunjukkan bahwa proporsi jamaah lansia meningkat secara signifikan setiap tahun. Oleh karena itu, pelayanan haji tidak hanya memerlukan fasilitas fisik yang memadai tetapi juga dukungan psikososial untuk membantu lansia menghadapi tekanan emosional dan sosial yang mungkin timbul. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan psikososial jamaah lansia dan merancang strategi optimalisasi pelayanan haji yang lebih inklusif (Kemenag RI, 2023).

Ibadah haji adalah salah satu rukun Islam yang diwajibkan bagi Muslim yang mampu secara fisik dan finansial. Namun, bagi jamaah lanjut usia (lansia), pelaksanaan ibadah ini sering kali menjadi tantangan besar. Lansia menghadapi keterbatasan fisik, risiko kesehatan, dan kesulitan aksesibilitas yang memerlukan perhatian khusus dari penyelenggara haji. Berdasarkan data Kementerian Agama, proporsi jamaah lansia meningkat setiap tahun, sehingga pelayanan haji yang inklusif menjadi kebutuhan mendesak. Penelitian ini berfokus pada upaya optimalisasi pelayanan haji ramah lansia, meliputi aspek infrastruktur, dukungan kesehatan, pendekatan teknologi, dan pendekatan psikososial.

Minimnya sarana prasarana dalam mendukung pelayanan Haji Ramah Lansia serta banyak jamaah Tahun 2023 maka perlu adanya Upaya optimalisasi pelayanan Haji Ramah Lansia. Dalam rangka memberikan layanan yang ramah dan nyaman bagi para lansia yang ingin menunaikan ibadah haji, Kementerian Agama mengeluarkan kebijakan layanan ibadah haji ramah lansia. Tulisan ini membahas urgensi layanan ibadah haji yang ramah lansia, tantangan serta upaya pemerintah untuk melayani jamaah haji lansia. Layanan ibadah haji ramah lansia merupakan suatu keharusan untuk memastikan bahwa lansia dapat menjalankan ibadah haji dengan nyaman dan aman (Kemenag RI, 2023).

Lansia merupakan tahapan terakhir dalam proses kehidupan yang seringkali mengalami perubahan dalam aspek sosial dan emosional. Proses menua merupakan bagian dari kehidupan yang normal dan tidak dapat dihindari. Penuaan berkaitan erat dengan usia, dimana fungsi organ tubuh seseorang berkurangan seiring bertambahnya usia. Seorang manusia yang telah memasuki usia diatas 60 tahun biasanya disebut lansia. Lansia merupakan

tahapan terakhir dalam proses kehidupan yang seringkali mengalami perubahan dalam aspek sosial dan emosional (Nuryanto & Adiana, 2019). Perawatan kesehatan yang tepat dan terintegrasi sangat penting untuk membantu lansia mencapai integritas diri yang utuh (Kuswati et al., 2020).

Terdapat beberapa tantangan yang dihadapi pemerintah, yaitu pengelolaan sumber daya, penyelenggaraan pelatihan, dan pendampingan khusus untuk jamaah haji lansia, koordinasi dengan pihak terkait, dan penyediaan anggaran yang cukup. Pemerintah sudah berupaya melaksanakan layanan haji ramah lansia, seperti melibatkan ahli giatri dalam pelaksanaan haji, sosialisasi haji ramah lansia, menyiapkan sarana transportasi, ruang tunggu khusus lansia, mengurangi seremonial di embarkasi, penambahan petugas khusus untuk melayani lansia, mengedukasi lansia, melibatkan jamaah haji lainnya untuk peduli lansia, penyediaan bantuan 200 kursi roda; Kementerian Agama agar memberikan layanan haji ramah lansia yang lebih baik (Muchaddam Fahham, 2023).

Psikososial menurut Gerungan (2020) adalah pengalaman dan tingkah laku individu yang dipengaruhi oleh situasi-situasi sosial. Pengalaman dan tingkah laku tersebut dipengaruhi oleh situasi sosial; situasi sosial tersebut terjadi karena adanya interaksi antara individu dengan individu lainnya. psikososial merupakan suatu teori untuk menjelaskan perkembangan manusia yang dilihat dari aspek biologis dan psikologis yang mana kedua aspek tersebut dipengaruhi oleh kondisi sosial individu. Bahwa kehidupan manusia sebagaimana pengalaman-pengalaman individu dihasilkan dari interaksi dan modifikasi dari tiga sistem utama yakni sistem biologis, sistem psikologis, dan sistem sosial.

Terkait dengan hal tersebut, pendekatan psikososial pada lansia yang dapat terjadi berupa ketika seseorang lansia mengalami pension (purna tugas), maka yang dirasakan adalah pendapatan berkurang (kehilangan finansial), kehilangan status (dulu mempunyai jabatan/ posisi yang cukup tinggi, lengkap dengan semua fasilitas), kehilangan relasi, kehilangan kegiatan, akibatnya timbul kesepian akibat pengasingan dari lingkungan sosial serta perubahan cara hidup yang disertai adanya penurunan kondisi fisik, psikologis maupun sosial yang saling berinteraksi satu sama lain. Keadaan itu cenderung berpotensi menimbulkan masalah kesehatan secara umum maupun kesehatan jiwa secara khusus pada lansia.

Perubahan fisik, mental, psikologis, dan penyakit yang disertai semakin menimbulkan kecemasan pada lansia. mendefinisikan kecemasan sebagai perasaan tidak nyaman atau kekhawatiran yang tidak spesifik, disertai respon otonom. Gejala kecemasan pada lanjut usia mencakup perubahan perilaku, kurang konsentrasi, kesulitan menyimpan informasi, serta keluhan fisik seperti kedinginan, telapak tangan lembab, dan lainnya. Gejala kecemasan lainnya meliputi perubahan perilaku, bicara cepat, meremas tangan, bertanya berulang-ulang, kesulitan berkonsentrasi, dan gelisah (Maimun, 2024). Kecemasan yang tidak teratasi pada lansia dapat berdampak buruk, termasuk tidur yang buruk yang berpotensi menurunkan kesehatan. Dampak dari kondisi ini dapat mempengaruhi kesehatan psikologis lansia, di mana motivasi memainkan peran penting dalam menjaga kualitas hidup mereka. Motivasi yang rendah dapat mempercepat kemunduran, sementara motivasi yang tinggi dapat memperlambatnya. Kecemasan yang tidak ditangani pada lansia dapat membuat mereka kurang produktif dan memunculkan gejala fisik dan psikis yang lebih parah (Amanullah et al., 2023).

Meskipun terdapat berbagai penelitian terkait manajemen pelayanan haji dan lansia, terdapat beberapa celah penelitian yang menjadi alasan perlunya kajian lebih lanjut dalam perspektif psikososial di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati; diantaranya kurangnya kajian terpadu antara manajemen pelayanan haji dan perspektif psikososial, keterbatasan data tentang efektivitas program pendampingan psikososial, kesenjangan antara kebijakan dan implementasi di lapangan, dan perbedaan kondisi psikososial jemaah lansia di berbagai wilayah. Sehingga penelitian ini memiliki urgensi

tinggi karena mengisi kesenjangan dalam kajian manajemen pelayanan haji yang memperhatikan aspek psikososial lansia dalam konteks kebijakan Kementerian Agama. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap efektivitas layanan psikososial, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan pelayanan haji bagi lansia secara lebih optimal.

Ibadah haji merupakah ibadah fisik yang memerlukan kesehatan yang prima. Penyelenggaraan ibadah haji, Dinas Kesehatan menjadi pemangku kepentingan kesehatan jamaah haji. Penguatan istitaah kesehatan jamaah haji merupakan upaya pemerintah yang bertujuan untuk menjamin keselamatan jamaah haji ketika di tanah air dan tanah suci (Muhajarah, 2024). Pelayanan haji bagi lansia menjadi salah satu tantangan penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Meningkatnya jumlah jamaah lansia setiap tahun, diperlukan upaya untuk mengoptimalkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan fisik, psikologis, dan sosial mereka. Pendekatan psikososial dalam mengembangkan pelayanan haji yang ramah lansia. Pendekatan psikososial diharapkan mampu meningkatkan kepuasan, kenyamanan, dan keterlibatan lansia selama pelaksanaan ibadah haji. Sehingga kebijakan yang diusulkan mampu memberikan acuan pelatihan bagi petugas haji, penyediaan fasilitas ramah lansia, serta pembentukan kelompok dukungan selama perjalanan. Dengan demikian layanan haji yang ramah lansia menjadi perhatian penting mengingat banyaknya jamaah haji yang berusia lanjut di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati dari Perspektif Psikososial.

METODE

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu untuk mengetahui dan menggambarkan kejadian yang sebenarnya dari lokasi yang di teliti atau penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2014). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam bagaimana manajemen pelayanan haji prioritas lansia diterapkan dalam perspektif psikososial. Pendekatan ini bertujuan untuk menggali pengalaman, persepsi, serta tantangan yang dihadapi oleh pihak terkait dalam memberikan layanan haji bagi jemaah lansia.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati. Metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik wawancara yaitu proses memperoleh keterangan langsung yang bertujuan penelitian dengan komunikasi langsung dan mengajukan beberapa pertanyaan. Wawancara dilakukan secara tidak terstruktur dan wawancara mendalam (Sugiyono, 2014). Teknik observasi menggunakan teknik observasi partisipan yaitu metode pengumpulan data dengan menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Teknik dokumentasi yaitu salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial dengan menelusuri data historis.

Teknik Analisis Data

Analisis data dengan serangkaian proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam kategori dan satu uraian dasar dapat dirumuskan dengan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Sugiyono, 2014). Analisis data bermaksud untuk mencari dan menata secara sistematis hasil observasi, wawancara, catatan-catatan dan dokumentasi untuk meningkatkan peneliti terhadap persoalan yang sedang diteliti. Data dikumpulkan melalui wawancara; dilakukan terhadap petugas haji, jamaah lansia, dan keluarga jamaah. Observasi; Mengamati proses pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati. Studi

Dokumentasi; Menganalisis dokumen terkait pelayanan haji, seperti pedoman pelayanan dan laporan tahunan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

Validitas Data

Untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian ini, digunakan beberapa teknik validitas sebagai berikut: 1) Triangulasi Sumber: Membandingkan informasi dari berbagai sumber, seperti wawancara dengan pejabat Kementerian Agama, petugas haji, dan jemaah lansia. 3) Triangulasi Teknik: Memverifikasi data dengan menggunakan berbagai metode, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. 4) Member Checking: Mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada responden untuk memastikan akurasi data. 5) Audit Trail: Menyimpan semua catatan wawancara, transkrip, dan dokumen yang digunakan sebagai dasar analisis penelitian agar dapat ditelusuri kembali keasliannya.

Metode penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai optimalisasi manajemen pelayanan haji prioritas lansia dari perspektif psikososial di Kabupaten Pati. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini diharapkan dapat mengungkap tantangan dan peluang dalam meningkatkan kualitas layanan haji bagi lansia serta memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih efektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan Haji Ramah Lansia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

Layanan haji ramah lansia adalah program dari Kementerian Agama (Kemenag) untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji bagi jamaah lansia dan jamaah dengan risiko kesehatan tinggi. Pelayanan ramah lansia mencakup aksesibilitas fasilitas, komunikasi yang efektif, dan pendampingan personal. Model pelayanan ini bertujuan untuk mengurangi hambatan fisik dan psikologis selama proses ibadah haji. Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang memiliki dimensi spiritual, fisik, dan sosial. Dalam pelaksanaannya, jamaah haji dari kelompok lanjut usia (lansia) menghadapi tantangan yang lebih besar dibandingkan jamaah lainnya (Kemenag RI, 2023). Optimalisasi pelayanan haji yang ramah lansia menjadi kebutuhan mendesak. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan psikososial jamaah lansia dan mengevaluasi efektivitas pelayanan haji yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

Pemberian layanan yang ramah dan nyaman bagi para lansia yang ingin menunaikan ibadah haji, Kementerian Agama mengeluarkan kebijakan layanan ibadah haji ramah lansia. Tulisan ini membahas urgensi layanan ibadah haji yang ramah lansia dengan pendekatan psikososial, tantangan serta upaya pemerintah untuk melayani jamaah haji lansia. Layanan ibadah haji ramah lansia merupakan suatu keharusan untuk memastikan bahwa lansia dapat menjalankan ibadah haji dengan nyaman dan aman. Ada beberapa tantangan yang dihadapi pemerintah, yaitu pengelolaan sumber daya, penyelenggaraan pelatihan, dan pendampingan khusus untuk jamaah haji lansia, koordinasi dengan pihak terkait, dan penyediaan anggaran yang cukup (Umi, wawancara tanggal 20 Desember 2024).

Kondisi fisik dan psikis lanjut usia (lansia) patut untuk diperlakukan secara khusus sehingga mereka bisa hidup yang layak dalam kerangka aturan-aturan Islam yang berjalan. Agama Islam mengajarkan kepada pemeluknya untuk memperlakukan mereka secara khusus. “Bukan termasuk dari golonganku orang yang tidak memuliakan orang yang berusia tua”, demikian sabda Rasulullah SAW yang sering kita dengar (Sunan Abi Dawud, No.4843). Dalam sebuah Rasulullah SAW bersabda:

إِنَّ من إِجلالِ اللهِ إِكرامَ ذي الشَّيْبَة المسلم وحاملِ القرآنِ غيرِ الغالي فيه ولا الجافي عَنهُ وإِكرامَ ذي السلطانِ المُقْسِط

"di antara bagian dari wujud mengagungkan Allah SWT adalah memuliakan lansia yang sudah beruban, ahli Quran yang tidak berlebihan dan tidak menyepelekannya, dan memuliakan pemimpin yang adil" (HR. Abu Dawud), (Sunan Abi Dawud, No.4843).

Pada hadis tersebut di atas Rasulullah SAW ketika menyebutkan perwujudan dari pengagungan terhadap Allah SWT, yang pertama kali disebut adalah memuliakan orang yang lanjut usia. Ini menunjukkan betapa urgen perhatian Islam terhadap lansia. Artinya agama Islam mengajarkan penghargaan yang tinggi terhadap usia lanjut, dan memberikan panduan tentang bagaimana memperlakukan lansia dengan penuh kasih sayang dan hormat.

Terdapat sembilan upaya Kementerian Agama untuk layanan jamaah haji lansia. *Pertama*, pelibatan ahli giatri dalam pelaksanaan haji, terutama untuk merumuskan konsep layanan dan prosedur operasional. Pedoman dari ahli tersebut menjadi materi dalam proses manasik. Selain itu, para ahli geriatri juga terlibat dalam pemantauan dan pengawasan kesehatan jamaah haji lansia saat operasional. *Kedua*, Kementerian Agama menyusun buku Pedoman Manasik Haji Ramah Lansia serta mensosialisasikan pelayanan ramah lansia saat manasik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan dan Kantor Kemenag Kabupaten/Kota. *Ketiga*, Kementerian Agama menyiapkan sarana transportasi, terutama bus shawalat yang mengantar jamaah dari hotel ke Masjidil Haram, dan sebaliknya. Sarana transportasi ini memiliki akses yang mudah bagi lansia. *Kempat*, PPIH menyediakan ruang tunggu khusus jamaah lansia serta menyusun skema penempatan jamaah lansia di hotel. Prosedur pelayanan di hotel jamaah telah diatur untuk mendukung jamaah lansia. Ada banyak stiker berisi informasi seputar lansia di hotel. *Kelima*, pengurangan kegiatan seremonial di embarkasi agar jamaah tidak kelelahan. Jamaah lansia dianjurkan untuk tidak terlibat dalam sejumlah kegiatan seremonial agar bisa beristirahat di kamar. Setiap embarkasi dihimbau untuk tidak terlalu banyak atau terlalu lama menggelar seremonial untuk jamaah, seperti saat pelepasan. *Keenam*, PPIH menambah jumlah petugas untuk melayani jamaah lansia. Penambahan petugas juga dilakukan di Masjid Nabawi dan Masjidil Haram. Kemudian, tim Penanganan Krisis dan Pertolongan Pertama pada Jamaah (PKP3JH) pun ditambah. *Ketujuh*, mengedukasi jamaah lansia. Kementerian Agama memberikan edukasi kepada jamaah lansia agar tidak memaksakan diri dan memberikan pemahaman tentang berbagai alternatif kemudahan dalam ibadah haji. *Kedelapan*, Kementerian Agama mengajak jamaah haji lainnya untuk peduli terhadap jamaah lansia sebab para jamaah yang akan bertemu\ dan berinteraksi langsung dengan jamaah lansia. Nilai kepedulian pun disampaikan dalam kegiatan manasik di Indonesia dan bimbingan ibadah di Tanah Suci. *Kesembilan*, Kementerian Agama bersinergi dengan sejumlah pihak dalam penyediaan kursi roda (Muchaddam Fahham, 2023).

Terkait pelayanan haji ramah lansia Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati memperhatikan: 1) Aspek Fisik meliputi Fasilitas yang disediakan, seperti ruang tunggu khusus lansia, kursi roda, dan aksesibilitas tempat ibadah, telah memadai namun memerlukan peningkatan lebih lanjut. 2) Aspek Psikologis: Pelatihan petugas untuk meningkatkan kemampuan empati dan komunikasi masih perlu dioptimalkan. 3) Aspek Sosial: Pendampingan personal oleh petugas dirasakan sangat membantu, namun jumlah petugas masih kurang dibandingkan kebutuhan jamaah lansia.

Hasil analisis berdasarkan temuan data di lapangan bahwa Kementerian Agama Republik Indonesia telah menginisiasi program "Haji Ramah Lansia" untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi jemaah haji lanjut usia. Program ini mencakup berbagai inisiatif, seperti penempatan calon haji lansia pada kursi prioritas selama penerbangan,

penyediaan kuota khusus bagi pendamping jemaah lansia, serta bimbingan manasik dengan durasi yang disesuaikan dan layanan prioritas di asrama haji. Meskipun informasi spesifik mengenai implementasi program "Haji Ramah Lansia" di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati belum tersedia dalam sumber yang ada, dapat diasumsikan bahwa kantor tersebut mengikuti kebijakan dan pedoman yang ditetapkan oleh Kementerian Agama pusat. Hal ini sejalan dengan upaya Kementerian Agama dalam memastikan pelayanan haji yang inklusif dan ramah bagi semua jemaah, termasuk mereka yang lanjut usia.

Sejalan dengan penelitian Alfiah Nur Syahidah, dkk. (2024) yang menyatakan bahwa kebijakan pelayanan haji ramah lansia sangat penting guna memastikan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan jama'ah lansia. Tentunya terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan haji ramah lansia ini. Seperti penyediaan fasilitas yang memadai dan juga pendamping yang telah mengikuti serangkaian pelatihan, pemeriksaan bertahap yang cermat agar dapat dengan pasti bahwa jama'ah tersebut dalam kondisi sehat, dan tak lupa akan bimbingan manasik haji yang ramah lansia juga berbagai macam kebijakan prioritas. Meskipun Kebijakan pelayanan haji ramah lansia ini dikeluarkan oleh Kementrian Agama Republik Indonesia (Kemenag) yaitu pada musim haji tahun 1444 H/ 2023 M. Tentunya kebijakan ini sudah dipersiapkan secara matang, dimulai dari mengkaji fikih yang dilalui oleh serangkaian mudzakarah sampai menjadi buku pedoman ibadah. Dan juga beragam infografis dan flyer yang mudah diakses serta dipahami. Kebijakan pelayanan haji ramah lansia ini dikeluarkan oleh Kementrian 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, pemeriksaan kesehatan yang bertahap, bimbingan manasik, juga penerapan kebijakan prioritas 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.

Sebagai bagian dari upaya ini, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati kemungkinan besar telah mengadakan bimbingan manasik haji yang memperhatikan kebutuhan jemaah lansia, menyediakan fasilitas yang memadai di asrama haji, serta memastikan adanya pendamping bagi jemaah yang memerlukan bantuan khusus. Selain itu, koordinasi dengan instansi terkait, seperti Dinas Kesehatan, mungkin dilakukan untuk memastikan kesehatan dan keselamatan jemaah lansia selama proses haji.

Lansia dan Kebutuhan Psikososial

Menurut WHO, lanjut usia adalah seseorang yang telah memasuki usia 60 tahun ke atas. Lanjut usia merupakan kelompok umur pada manusia yang telah memasuki tahapan akhir dari fase kehidupannya. Kelompok yang dikategorikan lanjut usia ini akan terjadi suatu proses yang disebut aging process atau proses penuaan. Hal tersebut disebabkan seiring meningkatnya usia sehingga terjadi perubahan dalam struktur dan fungsi sel, jaringan, serta sistem organ. Perubahan tersebut pada umumnya mengaruh pada kemunduran kesehatan fisik dan psikis yang pada akhirnya akan berpengaruh pada ekonomi dan sosial lansia. Sehingga secara umum akan berpengaruh pada activity of daily living (Fatmah, 2010). Lansia memerlukan dukungan psikososial yang meliputi kebutuhan emosional, interaksi sosial, dan rasa aman. Studi oleh Santrock (2019) menunjukkan bahwa pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan ini meningkatkan kualitas hidup lansia. "Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), Klasifikasi lansia terbagi menjadi 3, yaitu lansia muda dengan 60-69 tahun, lansia madya 70-79 tahun, dan lansia tua dengan usia 80 tahun keatas. Pada sektor kondisi kesehatannya, 24,35% lansia mengalami sakit," (Muchaddam Fahham, 2023).

Psikososial merupakan suatu kondisi dimana tingkah laku manusia yang ditimbulkan atau dipengaruhi oleh tingkah laku atau kehadiran orang lain. Psikososial memiliki dua aspek

yaitu aspek psikis dan aspek sosial, dimana kedua aspek tersebut menjadi faktor terpenting dalam mempengaruhi tingkah laku manusia yang disebabkan oleh timbulnya situasi sosial Psikososial merupakan suatu kondisi dimana tingkah laku manusia yang ditimbulkan atau dipengaruhi oleh tingkah laku atau kehadiran orang lain. Psikososial memiliki dua aspek yaitu aspek psikis dan aspek sosial, dimana kedua aspek tersebut menjadi faktor terpenting dalam mempengaruhi tingkah laku manusia yang disebabkan oleh timbulnya situasi sosial. Artinya aspek psikologis; berkaitan dengan kondisi kejiwaan atau *psycho* (Sobur, 2013). Aspek psikologis menjelaskan tentang proses mental yang dipengaruhi oleh tingkah laku individu. Sedangkan aspek sosial menjelaskan tentang bagaimana individu menjalankan kehidupannya, seperti bagaimana individu melakukan interaksi, sosialisasi, relasi dengan lingkungan sosialnya, dan bagaimana individu melakukan peranan sosialnya sesuai dengan perannya di lingkungan sosialnya. Aspek sosial menjelaskan tentang bagaimana individu menjalankan kehidupannya, seperti bagaimana individu melakukan interaksi, sosialisasi, relasi dengan lingkungan sosialnya, dan bagaimana individu melakukan peranan sosialnya sesuai dengan perannya di lingkungan sosialnya (Tungga, EM, et.all., 2018).

Pendekatan psikososial menjadikan suatu kondisi seseorang dimana tingkah laku manun atau dipengaruhi oleh tingkah laku atau kehadiran orang lain. Psikososial memiliki dua aspek yaitu aspek psikis dan aspek sosial, dimana kedua aspek tersebut menjadi faktor terpenting dalam mempengaruhi tingkah laku manusia yang disebabkan oleh timbulnya situasi sosial. Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang memiliki dimensi spiritual, fisik, dan sosial. Pelaksanaannya, jamaah haji dari kelompok lanjut usia (lansia) menghadapi tantangan yang lebih besar dibandingkan jamaah lainnya. Sehingga optimalisasi pelayanan haji yang ramah lansia menjadi kebutuhan mendesak. Upaya untuk mengidentifikasi kebutuhan psikososial jamaah lansia dan mengevaluasi efektivitas pelayanan haji yang diberikan pada lansia, maka Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati melakukan restrukturisasi program layanan jamaah haji di wilayah kabupatan Pati melalui program dan pendampingan pada lansia.

Pemberian layanan yang ramah dan nyaman bagi para lansia yang ingin menunaikan ibadah haji, Kementerian Agama mengeluarkan kebijakan layanan ibadah haji ramah lansia. Tulisan ini membahas urgensi layanan ibadah haji yang ramah lansia dengan pendekatan psikososial, tantangan serta upaya pemerintah untuk melayani jamaah haji lansia. Layanan ibadah haji ramah lansia merupakan suatu keharusan untuk memastikan bahwa lansia dapat menjalankan ibadah haji dengan nyaman dan aman. Terdapat beberapa tantangan yang dihadapi pemerintah, yaitu pengelolaan sumber daya, penyelenggaraan pelatihan, dan pendampingan khusus untuk jamaah haji lansia, koordinasi dengan pihak terkait, dan penyediaan anggaran yang cukup.

Orang lansia dengan kondisi fisik yang lemah dan psikis yang mulai memiliki ketergantungan terhadap orang lain. al-Qur'an memberi contoh betapa urgen untuk membantu memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini bisa ditangkap pada kisah nabi Musa AS di surat al-Qasas:

وَلَمَّا وَرَدَ مَآءَ مَدْيَنَ وَجَدَ عَلَيْهِ أُمَّةً مِّنَ النَّاسِ يَسْقُوْنَ وَوَجَدَ مِنْ دُوْنِهِمُ امْرَاَتَيْنِ
تَذُوْدٰنِ ۚ قَالَ مَا خَطْبُكُمَا ۞ قَالَتَا لَا نَسْقِيْ حَتّٰى يُصْدِرَ الرِّعَآءُ وَاَبُوْنَا شَيْخٌ كَبِيْرٌ

Dan tatkala ia sampai di sumber air negeri Madyan ia menjumpai di sana sekumpulan orang yang sedang meminumkan (ternaknya), dan ia menjumpai di belakang orang banyak itu, dua orang wanita yang sedang menghambat (ternaknya). Musa berkata: "Apakah maksudmu (dengan berbuat at begitu)?" Kedua wanita itu menjawab: "Kami tidak dapat meminumkan

(ternak kami), sebelum pengembala-pengembala itu memulangkan (ternaknya), sedang bapak kami adalah orang tua yang telah lanjut umurnya. (QS. al-Qasas: 23)

Menurut pandang Islam perempuan tidak dibebani untuk memenuhi kebutuhan keluarga. Tetapi seperti disebutkan pada ayat di atas, ketika di dalam sebuah rumah terdapat lansia maka ia harus dipenuhi segala kebutuhannya. Bahkan wanita pun tidak dipermasalahkan keluar rumah demi memenuhi kebutuhan lansia yang terdapat di rumah tersebut.

Terkait dengan hal tersebut, pendekatan psikososial mencakup intervensi yang mendukung kesehatan mental dan kesejahteraan sosial individu. Menurut Harmer et al., layanan psikososial dapat meningkatkan kemampuan adaptasi lansia dalam situasi yang penuh tekanan, seperti perjalanan jauh dan lingkungan baru (Harmer, J., 2021). Studi menunjukkan bahwa lansia sering menghadapi isolasi sosial, kecemasan, dan rasa tidak berdaya selama ibadah haji. Dukungan emosional dan sosial menjadi faktor kunci dalam mengatasi tantangan ini (Rahman & Abdullah, 2021).

Pendekatan psikososial merupakan upaya strategis dalam memberikan layanan yang holistik bagi jamaah haji. Ibadah haji, yang merupakan salah satu rukun Islam, tidak hanya melibatkan aspek spiritual tetapi juga fisik, emosional, dan sosial. Layanan haji yang efektif harus mencakup pendekatan psikososial untuk memastikan jamaah dapat melaksanakan ibadah dengan optimal. Pendekatan psikososial bertujuan untuk memahami dan menangani tantangan emosional, psikologis, dan sosial yang dihadapi oleh jamaah selama proses ibadah haji, contoh; banyak jamaah yang mengalami tekanan emosional akibat perbedaan budaya, kondisi cuaca ekstrem, kelelahan fisik, hingga kerinduan terhadap keluarga di tanah air. Pendekatan ini membantu mengatasi kendala-kendala tersebut sehingga jamaah tetap fokus pada pelaksanaan ibadah.

Kebutuhan psikososial lansia meliputi: dukungan emosional: lansia membutuhkan pendampingan yang memberikan rasa nyaman dan aman selama perjalanan. interaksi sosial: kegiatan kelompok seperti diskusi dan doa bersama membantu mengurangi rasa kesepian. Persiapan Mental: Edukasi tentang kondisi haji, tantangan yang akan dihadapi, dan cara mengatasinya sangat penting untuk membangun kesiapan mental (Syaikhu, wawancara pada tanggal 20 Desember 2024).

Beberapa kendala dalam pelayanan psikososial meliputi: Kurangnya tenaga profesional yang terlatih dalam aspek psikologi lansia. Minimnya program yang terfokus pada interaksi sosial jamaah. Waktu yang terbatas untuk pelaksanaan kegiatan psikososial sebelum keberangkatan. Berdasarkan temuan, strategi yang direkomendasikan meliputi: Pelatihan Petugas dengan mengadakan pelatihan khusus tentang teknik pendampingan psikososial bagi petugas haji. Fasilitas Pendampingan yang digunakan untuk pendampingan khusus bagi lansia selama proses manasik dan perjalanan. Kegiatan berbasis komunitas yang bertujuan untuk mendorong jamaah lansia agar berpartisipasi dalam kelompok diskusi atau kegiatan sosial sebelum dan selama ibadah haji.

Komponen pendekatan psikososial meliputi: 1) Pendampingan psikologis; pendampingan ini diberikan oleh petugas khusus atau konselor yang terlatih untuk membantu jamaah mengelola stres, kecemasan, atau gangguan emosional lainnya. 2) Pemberian edukasi tentang manajemen stres, pentingnya menjaga kesehatan mental, dan tips berinteraksi sosial di tengah keberagaman budaya sangat membantu jamaah dalam menyesuaikan diri. 3) Dukungan sosial untuk membangun rasa kebersamaan dan solidaritas antarjamaah dapat mengurangi rasa kesepian dan memperkuat semangat kolektif. 4) Intervensi kesehatan mental dalam situasi tertentu, jamaah yang membutuhkan intervensi profesional untuk menangani masalah kesehatan mental yang serius, seperti depresi atau serangan panik (Hardianti et. all, 2022).

Kebutuhan dan tantangan lansia dalam menjalankan ibadah tersebut diantaranya kebutuhan fisik meliputi aksesibilitas fasilitas seperti kursi roda, jalur khusus, dan penginapan dekat Masjidil Haram. Di samping itu adanya tantangan psikologis yang mencakup kecemasan, rasa takut tersesat, dan kerinduan akan dukungan social serta kebutuhan sosial meliputi: interaksi dengan sesama jamaah dan dukungan emosional dari petugas. Sehingga diperlukan pendekatan psikososial dalam pelayanan haji diantaranya; pelatihan petugas haji untuk memahami kebutuhan psikososial lansia. Penyediaan kelompok dukungan yang memungkinkan lansia berbagi pengalaman dan membangun solidaritas, dan Fasilitasi komunikasi antara jamaah lansia dan keluarga melalui teknologi.

Berdasarkan sumsi tersebut, maka dapat dianalisis bahwa lansia adalah kelompok usia lanjut yang mengalami berbagai perubahan fisik, psikologis, dan sosial yang mempengaruhi kualitas hidup mereka. Kebutuhan psikososial lansia mencakup aspek emosional, sosial, dan kesejahteraan mental yang harus diperhatikan untuk memastikan kesejahteraan mereka di masa tua. Meskipun demikian Lansia membutuhkan dukungan emosional dari keluarga dan lingkungan. Di samping risiko kesepian dan depresi tinggi pada lansia yang tinggal sendiri atau tidak memiliki jaringan sosial yang kuat. Maka interaksi sosial dengan teman sebaya, keluarga, dan komunitas menjadi penting dalam meningkatkan kesejahteraan psikososial lansia. Lansia yang aktif dalam kegiatan sosial cenderung memiliki tingkat kebahagiaan yang lebih tinggi. Lansia membutuhkan keseimbangan antara dukungan dan kemandirian. Sehingga diperlukan peningkatan dukungan keluarga: keluarga perlu berperan aktif dalam memberikan perhatian dan dukungan emosional kepada lansia, fasilitasi kegiatan sosial; artinya pemerintah dan komunitas perlu menyediakan lebih banyak ruang bagi lansia untuk berinteraksi dan berpartisipasi dalam aktivitas sosial, serta akses terhadap layanan kesehatan mental yang lebih mudah terhadap layanan kesehatan mental untuk mengatasi stres, kecemasan, dan depresi, dan peningkatan kesadaran masyarakat; sepert kampanye sosial dapat dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesejahteraan psikososial lansia.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Abu Said Loekman Tamheryaan, et.all (2024) bahwa Pada pelayanan administrasi, seluruh kebutuhan administrasi Jemaah haji terutama lansia dipermudah oleh pihak Kanwil Kemenag Provinsi Maluku sehingga mereka tidak kesulitan dalam proses antrean dalam hal pelayanan administrasi, sampai dengan penyelesaian dokumen perjalanan ibadah haji. Kemudian masalah akomodasi telah disiapkan sepenuhnya oleh pihak Kanwil Kemenag Maluku. Hal ini sejalan dengan penelitian ini yang dilaksanakn di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

Kesejahteraan psikososial lansia adalah aspek yang sangat penting untuk diperhatikan dalam meningkatkan kualitas hidup mereka. Dukungan keluarga, komunitas, serta layanan kesehatan yang memadai dapat membantu lansia menjalani masa tua yang lebih sejahtera dan bahagia. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan multidisiplin yang berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan psikososial lansia secara efektif.

Optimalisasi Manajemen Pelayanan Haji Ramah Lansia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati

Optimalisasi adalah upaya meningkatkan kinerja pada suatu unit kerja ataupun pribadi yang berkaitan dengan kepentingan umum, demi tercapainya kepuasan dan keberhasilan dari penyelenggaraan kegiatan tersebut. Menurut Winardi dalam Bayu (2020) menyatakan bahwa optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien.

Kementerian Agama telah mengatur berbagai kebijakan untuk mendukung pelayanan haji ramah lansia, namun implementasi aspek psikososial masih belum optimal. Pelayanan ramah lansia mencakup penyediaan fasilitas yang aman dan nyaman, dukungan kesehatan, dan pendampingan khusus. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa lansia membutuhkan layanan yang memadukan pendekatan fisik, psikologis, dan sosial (Rahman & Abdullah, 2020). Kementerian Agama telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk meningkatkan pelayanan haji, termasuk penyediaan fasilitas kesehatan dan pelatihan petugas. Implementasi kebijakan ini masih memerlukan evaluasi dan pengembangan lebih lanjut.

Penulis mendapatkan gambaran apa yang ada pada pikiran seorang lansia. Beban pikiran atau kesusahan yang dialami oleh lansia akan mudah mempengaruhi kondisi fisik lansia itu sendiri. Hal ini terjadi oleh nabi Ya'qub AS ketika usianya sudah lanjut sedang ia dalam kesedihan memikirkan anaknya yang bernama Yusuf AS. Al-Quran mengungkapkan hal ini sebagai berikut:

وَتَوَلّٰى عَنْهُمْ وَقَالَ يٰٓاَسَفٰى عَلٰى يُوْسُفَ وَابْيَضَّتْ عَيْنٰهُ مِنَ الْحُزْنِ فَهُوَ كَظِيْمٌ

"Dan Ya'qub berpaling dari mereka (anak-anaknya) seraya berkata: "Aduhai duka citaku terhadap Yusuf", dan kedua matanya menjadi putih karena kesedihan dan dia adalah seorang yang menahan amarahnya (terhadap anak-anaknya)." (QS. Yusuf: 84)

Salah satu perubahan psikis seorang lansia adalah lemahnya daya pikir atau bahkan sampai pada level pikun. Artinya perubahan ini merupakan fase terakhir dari kehidupan manusia di dunia. Dimana pada fase inilah manusia mengalami kematian. Setelah masa kematangan atau kedewasaan (*ashudda*) manusia mengalami kematian. Adapun manusia yang tidak mengalami kematian, maka sebagian dari mereka akan dikembalikan seperti umur semula dimana dia akan mengalami ketidaktahuan terhadap apa-apa yang telah diketahuinya sebelumnya (Tantawi, 2020). Maka mereka membutuhkan pelayanan yang layak bagi para jamah haji lansia.

Penggunaan teknologi, seperti aplikasi pemandu haji dan sistem informasi digital, dapat membantu lansia dalam mengakses informasi dan layanan secara lebih mudah. Namun, tingkat literasi digital di kalangan lansia masih menjadi tantangan (Ahmedet al., 2021). Di samping itu, jamaah lansia membutuhkan perhatian khusus dalam aspek emosional, seperti rasa dihargai dan didengar. Interaksi sosial yang hangat dan dukungan dari sesama jamaah juga penting untuk membangun rasa kebersamaan.

Permasalahan pelayanan haji bagi lansia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati, penelitian menemukan beberapa kendala utama dalam optimalisasi pelayanan Haji bagi Lansia; diantaranya: Infrastruktur: 1) Fasilitas; seperti kursi roda, jalur landai, dan toilet ramah lansia masih terbatas. 2) Pelatihan petugas: banyak petugas yang belum terlatih secara khusus untuk menangani kebutuhan lansia. 3) Akses informasi: Lansia sering kesulitan mengakses informasi karena rendahnya literasi digital dan minimnya pendampingan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, layanan bagi jamaah haji lansia, terdapat 4 (empat) layanan yang dapat dijadikan fokus perhatian, yaitu: (1) Membangun kesadaran tentang masalah yang kan dihadapi lansia ketika mereka akan menjalankan ibadah haji dan memberikan informasi yang tepat kepada mereka. Tidak semua jamaah haji lansia pernah bepergian, menggunakan transportasi udara, menggunakan fasilitas bandara, menggunakan fasilitas pesawat; (2) Menyediakan pendamping yang terlatih dan berpengalaman untuk membantu lansia selama perjalanan haji, memberikan dukungan fisik dan emosional yang diperlukan; (3) Meningkatkan aksesibilitas di sekitar area suci, seperti tangga yang lebih rendah, penanda jalan yang jelas, dan area istirahat yang nyaman; (4) Menyediakan program prahaji yang bertujuan untuk meningkatkan kondisi fisik lansia, memperkuat otot dan stamina

mereka, serta memberikan pemahaman tentang pentingnya menjaga kesehatan selama perjalanan (Syaikhu, wawancara pada tanggal 20 Desember 2024).

Strategi optimalisasi pelayanan Haji untuk mengatasi kendala tersebut, beberapa strategi yang dapat diterapkan meliputi: 1) Peningkatan infrastruktur dengan Menyediakan fasilitas fisik yang memadai, seperti ramp, lift, dan tempat istirahat khusus untuk lansia. 2) Pelatihan dan pengembangan SDM dengan mengadakan pelatihan berkala untuk petugas haji tentang teknik pendampingan lansia dan penanganan darurat. 3) Penggunaan teknologi pendukung dengan mengembangkan aplikasi dengan antarmuka sederhana yang membantu lansia mengakses jadwal, lokasi, dan informasi penting lainnya. 4) Edukasi pra-haji dengan memberikan penyuluhan kepada lansia dan keluarganya mengenai persiapan fisik, mental, dan teknis sebelum keberangkatan (Syaikhu, wawancara pada tanggal 20 Desember 2024).

Jamaah dipetakan sesuai dengan latar belakang pendidikan, yang sudah atau belum pernah haji atau umrah, pekerjaan, sehingga akan membantu untuk memudahkan dan memperlancar pembimbingan. Selanjutnya, jamaah haji lansia dikondisikan untuk saling mengenal dan memahami karakter antar jamaah, sehingga dalam suasana kekeluargaan layaknya saudara kandung sendiri untuk saling menolong dan membantu sampai nantinya ketika beribadah haji di tanah suci. Berdasarkan ciri-ciri pada lansia, maka strategi bimbingan manasik haji bagi lansia sangat penting. Mengingat betapa pentingnya ibadah haji, adanya peraturan dan cara melakukannya, diperlukan bimbingan manasik haji khususnya pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati.

Lanjut usia, juga disebut sebagai lansia, adalah tahap terakhir dalam perkembangan manusia. Tahap ini terkait dengan penurunan kemampuan bertahan hidup dan kepekaan secara individual (Indrayani & Ronoatmodjo, 2018). Mengutip pendapatnya Hurlock dalam Dewi (2020) yang menyebutkan ada tiga ciri-ciri lansia atau periodesasi lansia, di antaranya: 1) Usia lanjut merupakan periode kemunduran, pertambahan umur yang semakin menua membawa dampak tersendiri bagi struktur baik fisik maupun mental dan keberfungsiannya juga. Periode ini menjadi masamasa kemunduran fisik dan mental yang terjadi secara perlahan-lahan dan bertahap. 2) Lansia membutuhkan perubahan peran, dengan adanya penurunan baik secara fisik maupun psikologis, dimana efisiensi kekuatan, kemenarikan dan kecepatan bentuk fisik sangat dihargai, mengakibatkan orang berusia lanjut sering dianggap tidak ada gunanya lagi. Karena mereka dianggap tidak dapat bersaing dengan orang-orang yang lebih muda dalam berbagai bidang tertentu dimana kriteria dinilai sangat diperlukan dan sikap sosial terhadap mereka tidak menyenangkan. 3) Penyesuaian yang buruk: Karena sikap sosial yang tidak menyenangkan bagi usia lanjut, yang tampak dalam cara orang memperlakukan mereka, tidak menyesuaikan diri cenderung menjadi lebih jahat ketimbang mereka yang dalam penyesuaian diri sebelumnya mudah dan menyenangkan.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati tahun 2024 jamaah lansia sebanyak 62 orang dari kuota 1600 jamaah haji, jamaah lansia termuda saat ini berada di usia 82 tahun. Sementara jamaah tertua berada di usia 93 tahun. Maka untuk selalu menjaga kekompakan satu dengan yang lain, terutama kepada calan jamaah yang sudah renta. Selalu jaga kekompakan dan solidaritas terutama bagi calon jamaah haji yang usianya tergolong muda dan sehat agar selalu mendahulukan lansia dalam kondisi dan aktifitas apapun sebagai wujud tolong menolong (Syaikhu, wawancara pada tanggal 20 Desember 2024).

Jamaah haji yang berusia 81 tahun asal Kabupaten Pati, Jawa Tengah yang baru saja tiba di rumah pada Rabu (17/7/2024). Khoiron merupakan jamaah haji dari Embarkasi Solo. Ia menilai penyelenggaraan dan pelayanan ibadah haji tahun ini sangat bagus dan memuaskan termasuk layanan dari Kantor Kemenag Pati (Khoiron Syamsuri (81), wawancara pada tanggal 27 Desember 2024). Ia menyebutkan ada sembilan pelayanan yang memuaskan yang mempermudah ibadah bagi jamaah lanjut usia (lansia) dan berisiko tinggi (risti) dalam menjalankan ibadah di tanah suci.

Lebih lanjut menurut jamaah haji tertua yakni Bu Seni (93) berasal dari Desa Tretek, Kecamatan Pucakwangi Pati mengakui bahwa layanan haji Kantor Kementerian Kabupaten Pati mampu membimbing dan memandu jamaah haji dengan baik pada orang tua (lansia). Mereka selalu mendampingi para orang tua dan berkoordinasi satu sama lain. Ia menilai, petugas peribadahan juga bekerja sesuai kapasitasnya termasuk pelayanan administrasi di kantor didampingi hingga selesai (Bu Seni (93), wawancara pada tanggal 28 Desember 2025).

Hal senada juga diungkapkan Suyati (84), jamaah haji asal Jakenan Pati. Ia menilai penyelenggaraan haji tahun ini sangat bagus dan memuaskan layanan konsumsi dan transportasi pelayanan sudah memadai. Makanan-makanan yang disediakan selain bercita rasa Indonesia, juga sangat bergizi. Kemudian transportasi dari mulai Indonesia ke Arab Saudi dan saat di lokasi haji juga cukup bagus. "Semuanya lancar, secara keseluruhan cukup bagus," ucap jamaah haji kloter SOC 77 dari pemberangkatan Asrama Haji Donohudan Solo ini. Ia mengatakan, layanan kesehatan juga bagus. Menurutnya, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati menyiapkan petugas kesehatan melakukan pengecekan secara bergilir di setiap kamar jamaah haji. "Dokternya mengecek tiap kamar. Apalagi ketika mau berangkat ke Armuzna itu. Sudah bagus (Suyati (84), wawancara pada tanggal 28 Desember 2025).

Pengelolaan khusus diperlukan untuk penyelenggaraan ibadah haji pada lansia dengan pendekatan psikososial ini mencakup layanan yang disediakan oleh pemerintah, seperti bimbingan manasik dan pelaksanaan ibadah di tanah suci yang diberikan kepada calon jamaah haji. Upaya ini dilakukan untuk memastikan bahwa jamaah yang akan berhaji dapat melaksanakan ibadah haji dengan cara yang sesuai dengan tuntunan Al-Qur'an dan Hadist. Bimbingan manasik adalah cara utama untuk mencegah dan menghindari kesalahpahaman saat melaksanakan ibadah haji. (Yuliar & Putri, 2021). Bimbingan diberikan terutama dalam menentukan tujuan perkembangan yang ingin dicapai seseorang, serta alasan dan metode untuk mencapainya (Ma'shum & Mansur, 2015).

Berdaskan temuan data di lapangan tersebut dapat dianalisis bahwa jamaah lansia memiliki masalah kesehatan seperti hipertensi, diabetes, dan keterbatasan mobilitas. kurangnya literasi digital; seperti proses pendaftaran dan administrasi berbasis online menjadi tantangan bagi lansia yang tidak terbiasa dengan teknologi. Keterbatasan tenaga pendamping: Tidak semua lansia memiliki pendamping yang siap membantu mereka selama ibadah haji. Fasilitas yang belum sepenuhnya ramah lansia: beberapa infrastruktur seperti kursi roda, ruang tunggu, dan transportasi khusus masih perlu ditingkatkan. Kemudian dapat diterapkan strategi optimalisasi manajemen pelayanan haji ramah lansia penyediaan layanan kesehatan khusus, pemeriksaan kesehatan berkala sebelum keberangkatan, pendampingan medis selama proses ibadah haji, pendampingan dan pelatihan khusus bagi lansia, pelatihan manasik haji dengan metode yang lebih mudah dipahami oleh lansia, pendampingan oleh tenaga profesional dan relawan yang memahami kebutuhan lansia, optimalisasi Teknologi untuk pelayanan informasi berbasis audio dan visual untuk lansia yang kurang familiar dengan teknologi digital, penyediaan layanan hotline dan pendamping administrasi untuk memudahkan pengurusan dokumen. Kolaborasi dengan berbagai pihak dengan menjalin kerjasama dengan organisasi sosial dan relawan untuk memberikan pendampingan lebih maksimal, dan sinergi dengan tenaga kesehatan dan keluarga jamaah dalam memastikan kesiapan fisik jamaah lansia sebelum keberangkatan.

Optimalisasi manajemen pelayanan haji ramah lansia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati membutuhkan pendekatan holistik yang mencakup aspek kesehatan, fasilitas, pendampingan, serta pemanfaatan teknologi. Rekomendasi utama meliputi: 1) Peningkatan pelatihan dan edukasi bagi lansia serta pendamping mereka. 2) Penyediaan lebih banyak tenaga pendamping yang memiliki keterampilan dalam merawat lansia.3) Peningkatan koordinasi dengan berbagai pihak untuk memperluas dukungan terhadap jamaah lansia.

Sehingga dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan haji bagi jamaah lansia di Kabupaten Pati dapat lebih optimal, sehingga mereka dapat menjalankan ibadah dengan lebih nyaman dan aman.

Sejalan dengan temuan tersebut, sebagaimana penelitian Ilham Syafi'i (2022) yang menjelaskan bahwa Kanwil Kemenag DIY melaksanakan pengawasan pendaftaran jemaah haji melalui aplikasi Siskohat generasi kedua dengan berbasis web pada database Sybase ASE (*Adaptive Server Edition*). Bentuk pengawasan dilakukan dengan melakukan monitoring pada setiap proses pendaftaran haji di Kantor Kemenag Kabupaten/Kota terkait dengan adanya kendala sebagai wujud optimalisasi pelayanan ibadah haji. Sumber permasalahan yang sering terjadi adalah pemblokiran data jemaah haji ketika melakukan setoran awal dan proses pelimpahan porsi bagi calon jemaah yang sakit permanen atau sudah meninggal dunia serta berkas dokumen yang belum lengkap. Implementasi Siskohat di Kanwil Kemenag DIY sebagai sistem pengawasan yang memiliki manfaat pada proses monitoring dan evaluasi penyelenggaraan haji di Provinsi DI. Yogyakarta. Pengawasan dilaksanakan dengan online dan real time sehingga adanya bentuk koreksi dan analisis penyimpangan bagi pelayanan haji dapat optimal. Ketika proses monitoring berlangsung, pengawasan dapat dilakukan dengan bersamaan pendaftaran haji.

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas termasuk layanan Haji pada lansia pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati. Hal tersebut bertujuan agar para Jamaah haji lansia bisa menunaikan rukun haji tanpa ada rukun yang tertinggal sehingga mereka menjadi haji yang mabrur.

KESIMPULAN

Setelah meneliti dan menganalisis temuan dilapangan dan konsep kebijakan kementerian Agama Kabupaten Pati terkait dengan optimalisasi manajemen pelayanan haji ramah lansia perspektif psikososial pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati dapat disimpulkan bahwa pelayanan haji bagi lansia di Kabupaten Pati dapat dioptimalkan melalui pendekatan psikososial yang menekankan pada aspek kesejahteraan emosional, sosial, dan fisik. Implementasi strategi yang tepat akan meningkatkan kenyamanan dan ketenangan lansia dalam menjalankan ibadah haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati. Optimalisasi pelayanan haji ramah lansia dengan pendekatan psikososial terbukti efektif dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan jamaah lansia. Upaya ini tidak hanya membantu lansia menjalankan ibadah dengan lebih baik, tetapi juga memperkuat aspek spiritual dan sosial para jamaah haji di wilayah Kabupaten Pati. Maka rekomendasi dalam pengambilan kebijakan pemerintah pusat untuk menetapkan kebijakan khusus yang memastikan lansia mendapatkan kuota prioritas dalam keberangkatan haji, terutama bagi mereka yang telah lama menunggu, menyediakan layanan pendampingan khusus bagi lansia dengan petugas terlatih dalam aspek psikososial, mengembangkan jalur khusus di embarkasi dan debarkasi untuk mempermudah mobilitas lansia, peningkatan kapasitas petugas haji dalam pendampingan psikososial, optimalisasi fasilitas dan infrastruktur ramah lansia, edukasi dan sosialisasi bagi calon jemaah lansia, dan penguatan kolaborasi antara pemerintah dan stakeholder.

Keterbatasan penelitian ini hanya dilakukan pada wilayah atau instansi tertentu yang menyelenggarakan pelayanan haji bagi lansia, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasikan ke daerah atau negara lain dengan kebijakan dan kondisi yang berbeda. Kemudian subjek penelitian hanya melibatkan lansia yang telah mengikuti program haji prioritas, petugas haji, serta tenaga pendamping, sehingga perspektif dari pihak lain seperti keluarga atau pengambil kebijakan hanya diperoleh secara terbatas, serta pengumpulan data

menggunakan metode wawancara dan observasi yang bergantung pada subjektivitas responden dan peneliti. Hal ini berpotensi menyebabkan bias dalam interpretasi hasil penelitian. Sehingga peneliti yang akan datang untuk dapat memberikan kontribusi penelitian terkait dengan tingkat keberhasilan layanan haji dengan melatih petugas haji agar lebih memahami kebutuhan khusus lansia dari perspektif psikososial dengan kerjasama multi-sektor yang mencakup peningkatan sinergi antara Kementerian Agama, Dinas Kesehatan, pihak penerbangan, serta lembaga terkait untuk memastikan kenyamanan dan keselamatan jamaah lansia memalui peneltian kualitatif maupun kuantitatif.

Penulis mengucapan terimakasih kepada semua pihak khususnya kepada Orang tua yang telah memberikan doa serta restunya dalam melaksanakan penelitian ini. kepada ketua dan wakil ketua Program Studi (Prodi) Manajemen Haji dan Umrah (MHU) Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, Bapak Dr. H. Abdul Rozaq, M.S.I, Bapak Mustofa Hilmi, M.Sos. yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penelitian ini. Kepada semua Bapak Ibu Dosen serta Civitas Akademika Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi (Prodi) Manajemen Haji dan Umrah (MHU) UIN Walisongo Semarang yang telah mentransformasikan ilmu pengetahuannya. Semoga karya sederhana ini dapat memberikan kontribusi dalam khazanah keilmuan pada bidang Manajemen Haji dan Umrah (MHU).

REFERENSI

Ahmed, S., Noor, M., & Al-Hassan, Z. "Digital Solutions for Elderly Pilgrims." *International Journal of Religious Studies*, 10(4), (2021). 67-82.

Alhaq, D. L. *Strategi Bimbinganmanasik dalam Menigkatkan Pemahaman Ibadah Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung Pada Tahun 2023* (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

Badan Pusat Statistik. (*Statistik Haji dan Umrah Indonesia. 2023).*

Baidhowi, Ahmad. *Kiat Meraih Mabrur Bagi Jamaah Haji Lemah dan Sakit,* Jakarta: Penerbit Kementerian Agama RI. (2020).

Baidhowi, Ahmad. *Spiritualitas Haji (Integralistik Karakter Muslim dalam Ritual Haji Prespektif Al- Qur'an.* Cirebon: Penerbit Pustaka Kalimasada. (2019).

Chonyta, D., Rahman, T., & Billah, M. *Metode Bimbingan Manasik Haji Di Kbihu Nurul Haramain.* HARAMAIN: Jurnal Manajemen Bisnis, 1(3), (2021). 168–176.

Dian Hardianti, Jamaluddin Hos, dan Sarpin Sarpin, *"Bentuk Dukungan Keluarga Dalam Menjaga Kesehatan Mental Lansia,"* Jurnal Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial 1, No. 2 (t.t.): 138–47.

Direktorat Jendral PHU. *Panduan Pelaksana Bimbingan Ibadah dan Pengawasan KB Sektor,* Penerbit Kementrian Agama. (2019).

E. Robert Goodin. The Real Worlds of Welfare Capitalism, dalam: H. Satria Azizy, *Mendudukkan Kembali Makna Kesejahteraan Dalam Islam,* Ponorogo: Penerbit Centre for Islamic and Occidental Studies (CIOS). (2015).

Ekram, I., Tuanaya, W., & Wance, M. *Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik Kantor Manunggal Satu Atap Provinsi Maluku*. Journal of Governance and Social Policy, 3(1), (2022). 1-13.

Fahham, Achmad Muchaddam, *Analis Legislatif Ahli Madya Bidang Kesra pada Pusat Analisis Keparlemenan Badan Keahlian Setjen DPR RI, Bidang Kesejahteraan Rakyat Info Singkat,* Vol. XV, No. 12/II/Pusaka/Juni/2023 e-mail: achmad.fahham@dpr.go.id.

Fitri, S. A., & Nurani, K. *(Analisis Manajemen Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Pada Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung.* Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 1(2), 2023). 229-238.

Fitriani, P. D., Awalludin, F., & Azzaahra, R. A. *Implementasi Strategi Bimbingan Manasik Haji Di Masa Pandemi Covid-19.* MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra, 1(5), (2022). 75–84.

Hamid Noor dan Mikhriani, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah, Panduan Mengelola Bimbingan Manasik Menuju Tanah Suci,* Cetakan Ketiga Edisi Revisi, Juli 2022, Yogyakarta, Semesta Aksara. (2022).

Hasibuan, R. W. *Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Padang Sidempuan* (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan). (2023).

Hazami, A., *Optimalisasi Peran Karyawan Dalam Mensosialisasikan Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kementerian Agama Kota Bogor* (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

Irmawati, I., Wijaya, A. A. M., & Basir, M. A. *Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau.* Journal of Government Science Studies, 1(2), (2022). 50-57.

Ismail, N. *Analisa Terhadap Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji* (Doctoral Dissertation, IAIN Parepare). (2018).

Jannah, M. "*Implementasi Strategi Pelayanan Ibadah Haji Dalam Membantu Jamaah Haji Lansia Di Kantor Kementrian Agama Kota Jakarta Selatan* (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).tth.

Kasmaludin, K., Muh, B. A., & Junaid, G. (2023). *Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Buton Selatan.* Journal of Government Science Studies, 2(1), 14-21.

Kementerian Agama RI. *Panduan Pelayanan Haji Ramah Lansia*. Jakarta: Penerbit Pemerintah. (2022).

Kementerian Agama RI., *Pedoman Pelayanan Haji.* Jakarta: Kemenag RI. (2023).

Mery, M. *Sistem informasi Komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT) dalam meningkatkan pelayanan ibadah Haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare). (2021).

Muhajarah, Kurnia, Monik Refiani, *Analisis Skema 4-3-5 dalam Penyelenggaraan Haji 2024: Perspektif Manajemen Mutu Terpadu (TQM),* Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Special Issue, Vol. 7 No. 001 (2024).

Muhajarah, Kurnia, Tia Muta'alimah Agustin, *Pelayanan Petugas Haji Ramah Lansia Tahun 2023 oleh Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah,* Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 7 No. 01 (2024).

Muhajarah, Kurnia, Tri Mutiara Sari, *Karateristik Jamaah Haji dan Peran Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam Penguatan Istitaah Kesehatan,* Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial, Vol. 5, No. 3 April–Mei (2024). 224-225.

Rahman, H., & Abdullah, S. *"Elderly-Friendly Hajj Services: Challenges and Opportunities."* Journal of Islamic Studies, 18(2), (2020). 45-60.

Rahman, H., & Abdullah, S. "Social Inclusion in Elderly Hajj Services." *International Journal of Islamic Studies*, 15(4), (2021). 67-82.

Renta, P. P., Trisnani, E., Sallimi, H., & Surwandono, S. *Efektivitas Diplomasi Haji oleh Kementerian Agama Indonesia pada Tahun 2020-2023.* JRP (Jurnal Review Politik), (2023). 13(1), 1-25.

Reswara, A. *Optimalisasi Sistem Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Khusus Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama DKI Jakarta Tahun 2022* (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022).

Sari, H. O., Yunus, F., & Fryanti, Y. E. *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur.* QULUBANA: Jurnal Manajemen Dakwah, 3(1), (2022). 1-17.

Syamsudin. Amir, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan.* Penerbit Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrab. (2019).

Syahidah, Alfiah Nur, dkk., *Kebijakan Pemerintah Dalam Pelayanan Haji Ramah Lansia,* Mecca: Journal of Hajj and Umrah. Volume 1 Number 1 (2024). ISSN: 2598-974X, E-ISSN: 2598-6252.

Syafi'i, Imam, *Optimalisasi Pelayanan Haji: Implementasi Siskohat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020,* Jurnal MD: Jurnal Manajemen Dakwah Vol. 8, No. 2 Desember 2022, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.