

## **STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN JAMAAH LANSIA PADA PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI KHUSUS (PIHK)**

**Djadjang Sudradjat**

Sekolah Tinggi Agama Islam Al-Ruzhan  
Email: jajangdudrajat70@gmail.com

### **Abstrak**

Peningkatan jumlah jamaah haji lansia di Indonesia menuntut adanya pelayanan yang lebih profesional dan humanis pada penyelenggaraan ibadah haji khusus. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan pelayanan jamaah lansia pada Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Metode penelitian yang digunakan adalah library research dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui buku, jurnal ilmiah, regulasi pemerintah, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan pengembangan SDM dan pelayanan jamaah lansia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan SDM dilakukan melalui pelatihan pelayanan ramah lansia, peningkatan kompetensi teknis dan emosional petugas, evaluasi kinerja, penguatan komunikasi interpersonal, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan jamaah. Pengembangan SDM yang berkelanjutan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, kenyamanan, keamanan, dan kepuasan jamaah lansia selama menjalankan ibadah haji. Dengan demikian, PIHK perlu mengoptimalkan pengembangan SDM agar pelayanan terhadap jamaah lansia berjalan efektif, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah.

**Kata Kunci:** Pengembangan SDM, Pelayanan Jamaah Lansia, PIHK, Haji Khusus, Library Research

### **Abstract**

*The increasing number of elderly Hajj pilgrims in Indonesia requires more professional and humane services in the implementation of special Hajj services. This study aims to analyze human resource (HR) development strategies in improving services for elderly pilgrims at the Special Hajj Organizers (PIHK). The research method used is library research with a descriptive qualitative approach. Data were obtained from books, scientific journals, government regulations, and previous studies relevant to HR development and elderly pilgrim services. The results of the study indicate that HR development strategies are carried out through elderly-friendly service training, improvement of officers' technical and emotional competencies, performance evaluation, strengthening interpersonal communication, and utilization of information technology in pilgrim services. Sustainable HR development is able to improve service quality, comfort, safety, and satisfaction of elderly pilgrims during the Hajj pilgrimage. Therefore, PIHK needs to optimize HR development so that services for elderly pilgrims can run effectively, professionally, and in accordance with pilgrims' needs.*

**Keywords:** Human Resource Development, Elderly Pilgrims Services, PIHK, Special Hajj, Library Research

## **PENDAHULUAN**

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap umat Islam yang memiliki kemampuan secara fisik, mental, spiritual, dan finansial. Pelaksanaan ibadah haji tidak hanya menjadi bentuk ketaatan kepada Allah Swt., tetapi juga menjadi perjalanan spiritual yang membutuhkan kesiapan menyeluruh dari setiap jamaah. Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia memiliki kuota jamaah haji yang sangat besar setiap tahunnya. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya kompleksitas penyelenggaraan ibadah haji, terutama dalam aspek pelayanan jamaah.

Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah jamaah haji lanjut usia (lansia) di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan. Hal tersebut disebabkan oleh panjangnya masa tunggu keberangkatan haji sehingga banyak calon jamaah yang baru dapat berangkat ketika telah memasuki usia lanjut. Keberadaan jamaah lansia menjadi perhatian khusus karena mereka memiliki kondisi fisik dan psikologis yang berbeda dibandingkan jamaah usia produktif. Jamaah lansia cenderung mengalami penurunan daya tahan tubuh, keterbatasan mobilitas, gangguan kesehatan kronis, serta membutuhkan pendampingan yang lebih intensif selama menjalankan rangkaian ibadah haji.

Penyelenggaraan pelayanan bagi jamaah lansia menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah maupun Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Pelayanan yang diberikan tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga mencakup pelayanan kesehatan, pendampingan ibadah, akomodasi, transportasi, konsumsi, hingga dukungan psikologis. Menurut Nabila dan Labib (2025), pelayanan ramah lansia merupakan bentuk pelayanan yang memperhatikan aspek kenyamanan, kesehatan, keamanan, aksesibilitas, serta kebutuhan emosional jamaah lansia selama menjalankan ibadah haji. Dengan demikian, pelayanan terhadap jamaah lansia memerlukan pendekatan yang lebih humanis dan berorientasi pada kebutuhan individu jamaah.

Dalam konteks tersebut, sumber daya manusia (SDM) memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan jamaah haji. SDM merupakan penggerak utama organisasi yang berfungsi menjalankan seluruh proses pelayanan secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan yang baik sangat dipengaruhi oleh kompetensi, profesionalisme, serta kesiapan petugas dalam menghadapi berbagai karakteristik jamaah, khususnya jamaah lansia. Menurut Hasibuan (2019), pengembangan SDM merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan, pelatihan, dan pembinaan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, pengembangan SDM menjadi langkah strategis yang harus dilakukan oleh PIHK guna meningkatkan kualitas pelayanan jamaah lansia.

Petugas haji yang melayani jamaah lansia tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis terkait prosedur penyelenggaraan ibadah haji, tetapi juga harus memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, kecerdasan emosional, serta sikap empati dan kepedulian yang tinggi. Jamaah lansia pada umumnya membutuhkan perhatian lebih dalam memahami informasi, menjalankan aktivitas ibadah, maupun menghadapi kondisi lingkungan yang berbeda selama berada di Tanah Suci. Sikap ramah, sabar, dan responsif dari petugas menjadi faktor penting dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi jamaah lansia. Muna dan Muflichha (2022) menjelaskan bahwa pengembangan SDM melalui pelatihan pelayanan prima mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif, terutama dalam membentuk perilaku pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Selain itu, pengembangan SDM juga menjadi bagian penting dalam menghadapi dinamika penyelenggaraan ibadah haji yang terus berkembang. Perubahan kebijakan, perkembangan teknologi pelayanan haji, serta meningkatnya kebutuhan jamaah lansia menuntut adanya peningkatan kompetensi petugas secara berkelanjutan. PIHK perlu menyusun strategi pengembangan SDM yang sistematis melalui pelatihan khusus pelayanan lansia, pembinaan karakter pelayanan, peningkatan keterampilan komunikasi, serta penguatan pemahaman terhadap kebutuhan kesehatan dan psikologis jamaah lansia. Apabila pengembangan SDM tidak dilakukan secara optimal, maka pelayanan terhadap jamaah lansia berpotensi mengalami berbagai kendala, seperti kurangnya responsivitas petugas, ketidaksesuaian pelayanan dengan kebutuhan jamaah, hingga rendahnya tingkat kepuasan jamaah. Sebaliknya, SDM yang kompeten dan profesional akan mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas, humanis, dan berorientasi pada kenyamanan jamaah lansia selama menjalankan ibadah haji.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pengembangan SDM memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah lansia pada penyelenggaraan ibadah haji khusus. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis strategi pengembangan SDM dalam meningkatkan pelayanan jamaah lansia pada Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kualitas pelayanan haji yang lebih profesional, efektif, dan ramah lansia.

## **METODOLIGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode **library research** atau studi kepustakaan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Library research merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi melalui berbagai sumber pustaka seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dokumen resmi pemerintah, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Menurut Zed (2014),

penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara membaca, mencatat, dan mengolah bahan penelitian yang bersumber dari literatur. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah content analysis (analisis isi), yaitu menganalisis isi dari berbagai sumber literatur untuk memperoleh kesimpulan yang relevan dengan fokus penelitian. Sumber data penelitian terdiri dari Data Primer, yaitu jurnal ilmiah yang membahas pengembangan SDM dan pelayanan jamaah lansia. Data Sekunder, yaitu buku, regulasi pemerintah, artikel ilmiah, dan dokumen terkait penyelenggaraan ibadah haji.

## **HASIL DAN PEMBAHSAN**

### **1. Konsep Pengembangan SDM dalam Pelayanan Haji**

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan proses yang dilakukan organisasi untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, pengetahuan, serta sikap kerja pegawai agar mampu melaksanakan tugas secara optimal. Pengembangan SDM tidak hanya berorientasi pada peningkatan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup pembentukan karakter, etika pelayanan, dan profesionalisme kerja. Menurut Mangkunegara (2017), pengembangan SDM bertujuan meningkatkan produktivitas kerja, efisiensi organisasi, kualitas pelayanan, serta kemampuan pegawai dalam menghadapi perubahan lingkungan kerja.

Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, SDM memiliki posisi yang sangat strategis karena petugas haji menjadi pihak yang berinteraksi langsung dengan jamaah selama proses pelayanan berlangsung. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah sangat dipengaruhi oleh kompetensi, kesiapan mental, kemampuan komunikasi, dan sikap pelayanan petugas. Hal ini menjadi semakin penting ketika petugas melayani jamaah lanjut usia (lansia) yang memiliki kebutuhan khusus baik dari segi kesehatan, mobilitas, maupun kondisi psikologis.

Pelayanan jamaah lansia membutuhkan petugas yang tidak hanya memahami prosedur teknis penyelenggaraan ibadah haji, tetapi juga memiliki empati, kesabaran, serta kemampuan memberikan pendampingan secara intensif. Jamaah lansia umumnya memerlukan bantuan lebih dalam menjalankan aktivitas ibadah, memahami informasi, hingga beradaptasi dengan kondisi lingkungan di Tanah Suci. Oleh karena itu, pengembangan SDM pada Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang profesional dan ramah lansia.

Pengembangan SDM pada PIHK dapat dilakukan melalui beberapa strategi, antara lain:

#### **a. Pendidikan dan Pelatihan**

Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya utama dalam meningkatkan kompetensi petugas haji. Pelatihan dapat dilakukan secara berkala untuk meningkatkan pemahaman petugas mengenai prosedur pelayanan haji, penanganan jamaah lansia, pelayanan kesehatan dasar, serta keterampilan komunikasi interpersonal. Melalui pelatihan tersebut, petugas diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah. Selain itu, pelatihan pelayanan jamaah lansia juga perlu menekankan pada aspek praktik lapangan, seperti simulasi pendampingan jamaah dengan keterbatasan fisik, penanganan kondisi darurat, serta cara memberikan bantuan secara humanis dan santun. Dengan demikian, petugas tidak hanya memiliki kemampuan teoritis, tetapi juga kesiapan praktis dalam menghadapi berbagai situasi selama penyelenggaraan ibadah haji.

#### **b. Workshop Pelayanan Prima**

Workshop pelayanan prima bertujuan membentuk sikap pelayanan yang profesional, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan jamaah. Pelayanan prima menjadi salah satu indikator penting dalam keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan jamaah. Dalam workshop ini, petugas diberikan pemahaman mengenai etika pelayanan, komunikasi efektif, manajemen emosi, serta cara menghadapi keluhan jamaah secara bijaksana. Bagi jamaah lansia, sikap ramah dan perhatian dari petugas sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan ketenangan selama menjalankan ibadah haji. Oleh sebab itu, workshop pelayanan prima menjadi bagian penting dalam pengembangan kualitas SDM pada PIHK.

#### **c. Pembinaan Spiritual**

Sebagai penyelenggara layanan berbasis ibadah, petugas haji juga memerlukan pembinaan spiritual agar memiliki integritas, keikhlasan, dan tanggung jawab moral dalam bekerja. Pembinaan spiritual dapat dilakukan melalui kajian keagamaan, pembinaan akhlak, penguatan nilai-nilai pelayanan Islami, serta peningkatan pemahaman mengenai makna ibadah haji. Pembinaan spiritual penting dilakukan karena pelayanan haji tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga merupakan bentuk pelayanan ibadah kepada tamu Allah Swt. Dengan adanya pembinaan spiritual, petugas diharapkan mampu memberikan pelayanan dengan penuh kesabaran, empati, dan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap jamaah.

#### **d. Evaluasi Kinerja**

Evaluasi kinerja dilakukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas haji. Melalui evaluasi, PIHK dapat mengidentifikasi kekurangan pelayanan serta menentukan langkah perbaikan yang diperlukan. Evaluasi dapat dilakukan melalui penilaian langsung terhadap

kinerja petugas, survei kepuasan jamaah, maupun laporan pengawasan selama pelaksanaan ibadah haji. Hasil evaluasi tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam penyusunan program pengembangan SDM berikutnya agar pelayanan yang diberikan semakin berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan jamaah lansia.

#### **e. Peningkatan Kompetensi Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal menjadi kemampuan penting yang harus dimiliki oleh petugas haji, terutama dalam melayani jamaah lansia. Petugas harus mampu menyampaikan informasi dengan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami. Selain itu, kemampuan mendengarkan, memberikan perhatian, serta membangun hubungan emosional yang baik dengan jamaah juga sangat diperlukan. Kemampuan komunikasi yang baik dapat membantu petugas memahami kebutuhan jamaah lansia secara lebih efektif sehingga pelayanan dapat diberikan secara tepat dan manusiawi. Sikap komunikatif dan empatik dari petugas juga dapat meningkatkan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan jamaah terhadap pelayanan PIHK. Menurut Muna dan Muflich (2022), strategi pengembangan SDM yang dilakukan secara berkelanjutan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan ibadah haji, pengembangan SDM yang terencana dan sistematis akan membantu menciptakan pelayanan yang profesional, responsif, serta berorientasi pada kebutuhan jamaah lansia.

## **2. Karakteristik Jamaah Lansia dalam Ibadah Haji**

Jamaah lanjut usia (lansia) merupakan kelompok jamaah yang membutuhkan perhatian dan pelayanan khusus dalam penyelenggaraan ibadah haji. Menurut World Health Organization (WHO), lansia adalah individu yang telah berusia 60 tahun ke atas. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia, jumlah jamaah lansia mengalami peningkatan setiap tahunnya akibat panjangnya masa tunggu keberangkatan haji. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian besar calon jamaah baru memperoleh kesempatan berangkat ketika telah memasuki usia lanjut. Jamaah lansia memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan jamaah usia produktif, baik dari segi fisik, kesehatan, maupun psikologis. Perbedaan tersebut menjadi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan haji karena jamaah lansia memerlukan pendampingan dan perhatian yang lebih intensif selama menjalankan rangkaian ibadah di Tanah Suci. Oleh karena itu, pelayanan terhadap jamaah lansia harus dilakukan secara khusus, humanis, dan berorientasi pada kebutuhan jamaah.

Salah satu karakteristik utama jamaah lansia adalah terjadinya penurunan daya tahan tubuh. Seiring bertambahnya usia, kondisi fisik lansia cenderung mengalami penurunan sehingga lebih rentan terhadap penyakit, kelelahan,

dehidrasi, maupun perubahan cuaca ekstrem. Pelaksanaan ibadah haji yang membutuhkan aktivitas fisik cukup berat, seperti thawaf, sa'i, dan perjalanan antar lokasi ibadah, dapat menjadi tantangan besar bagi jamaah lansia. Kondisi tersebut mengharuskan petugas haji memberikan perhatian lebih terhadap kesehatan dan keselamatan jamaah lansia selama proses ibadah berlangsung. Selain itu, jamaah lansia juga memiliki keterbatasan mobilitas. Banyak jamaah lansia mengalami kesulitan berjalan dalam jarak jauh, naik turun kendaraan, maupun bergerak dengan cepat di tengah padatnya aktivitas jamaah haji. Sebagian jamaah bahkan memerlukan alat bantu seperti kursi roda atau pendamping khusus untuk membantu aktivitas sehari-hari. Keterbatasan mobilitas ini menyebabkan pelayanan bantuan fisik dan pendampingan menjadi kebutuhan penting dalam penyelenggaraan haji ramah lansia.

Karakteristik lain yang sering dialami jamaah lansia adalah mudah mengalami kelelahan. Aktivitas ibadah haji yang padat dan kondisi lingkungan yang berbeda dengan negara asal dapat menyebabkan jamaah lansia lebih cepat merasa lelah dibandingkan jamaah usia muda. Oleh sebab itu, pengaturan jadwal kegiatan, waktu istirahat yang cukup, serta pelayanan konsumsi yang baik menjadi faktor penting dalam menjaga kondisi kesehatan jamaah lansia. Di samping kondisi fisik, jamaah lansia juga membutuhkan bantuan dalam aktivitas ibadah. Tidak semua jamaah lansia memiliki kemampuan yang sama dalam memahami tata cara ibadah haji, terutama ketika harus menyesuaikan dengan situasi di lapangan. Sebagian jamaah memerlukan bimbingan secara perlahan dan berulang agar dapat menjalankan ibadah dengan benar. Dalam hal ini, petugas haji dituntut memiliki kesabaran, kemampuan komunikasi yang baik, serta keterampilan pendampingan agar jamaah lansia dapat melaksanakan ibadah dengan tenang dan khusyuk.

Jamaah lansia juga memiliki kondisi psikologis yang lebih sensitif. Mereka cenderung lebih mudah merasa cemas, takut, bingung, atau stres ketika menghadapi situasi baru dan keramaian yang tinggi selama pelaksanaan ibadah haji. Faktor usia dan kondisi kesehatan sering kali membuat jamaah lansia membutuhkan dukungan emosional yang lebih besar dari petugas maupun pendamping. Oleh karena itu, sikap ramah, empati, perhatian, dan komunikasi yang santun menjadi bagian penting dalam pelayanan jamaah lansia. Menurut Nabila dan Labib (2025), pelayanan ramah lansia harus memperhatikan aspek kesehatan, kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, serta komunikasi yang mudah dipahami oleh jamaah. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan fisik, tetapi juga harus memperhatikan kondisi emosional dan psikologis jamaah lansia agar mereka dapat menjalankan ibadah dengan rasa aman dan nyaman. Pelayanan terhadap jamaah lansia dalam penyelenggaraan ibadah haji meliputi beberapa aspek penting, yaitu:

### **a. Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan utama bagi jamaah lansia karena mereka memiliki risiko kesehatan yang lebih tinggi dibandingkan jamaah usia produktif. Kondisi fisik lansia yang cenderung menurun menyebabkan mereka lebih rentan mengalami kelelahan, dehidrasi, gangguan pernapasan, hipertensi, diabetes, serta penyakit kronis lainnya selama pelaksanaan ibadah haji. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan harus dilakukan secara optimal dan berkelanjutan selama jamaah berada di Tanah Suci. Pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan rutin, pendampingan medis, penyediaan obat-obatan, serta penanganan kondisi darurat selama pelaksanaan ibadah haji. Selain itu, petugas kesehatan juga perlu memberikan edukasi kepada jamaah mengenai pentingnya menjaga pola istirahat, konsumsi makanan bergizi, menjaga cairan tubuh, serta menghindari aktivitas fisik yang berlebihan. Dengan pelayanan kesehatan yang baik, kondisi fisik jamaah lansia dapat tetap terjaga sehingga mereka mampu menjalankan ibadah dengan lebih aman dan nyaman.

### **b. Pendampingan Ibadah**

Pendampingan ibadah dilakukan untuk membantu jamaah lansia memahami dan melaksanakan rangkaian ibadah haji dengan baik dan benar. Sebagian jamaah lansia mengalami keterbatasan dalam memahami informasi atau mengingat tata cara pelaksanaan ibadah, sehingga membutuhkan bimbingan yang lebih intensif dari petugas maupun pembimbing ibadah. Pendampingan memberikan arahan, bimbingan, serta bantuan teknis selama pelaksanaan ibadah agar jamaah lansia tidak mengalami kebingungan maupun kesulitan dalam menjalankan ritual haji. Pendampingan dilakukan mulai dari pelaksanaan thawaf, sa'i, wukuf, hingga lempar jumrah. Dalam proses tersebut, petugas dituntut memiliki sikap sabar, komunikatif, dan empatik agar jamaah merasa lebih tenang dan percaya diri dalam melaksanakan ibadah.

### **c. Bantuan Mobilitas**

Bantuan mobilitas sangat diperlukan bagi jamaah lansia yang memiliki keterbatasan fisik dan kesulitan dalam berpindah tempat. Aktivitas ibadah haji yang melibatkan perjalanan jauh dan kepadatan jamaah sering kali menjadi hambatan bagi lansia dalam menjalankan ibadah secara mandiri. Bantuan mobilitas dapat berupa penyediaan kursi roda, layanan transportasi khusus, pendampingan saat berjalan, serta bantuan perpindahan antar lokasi ibadah. Selain itu, petugas juga perlu memastikan bahwa jamaah lansia memperoleh akses prioritas dalam penggunaan fasilitas transportasi dan area pelayanan tertentu. Dengan adanya bantuan mobilitas, jamaah lansia dapat menjalankan ibadah dengan lebih aman, nyaman, dan mengurangi risiko kelelahan maupun cedera.

#### **d. Penyediaan Fasilitas Ramah Lansia**

Fasilitas ramah lansia merupakan bagian penting dalam menciptakan pelayanan haji yang berkualitas dan humanis. Jamaah lansia membutuhkan fasilitas yang mudah diakses, aman, dan nyaman agar dapat menjalankan aktivitas ibadah dengan lebih baik. Fasilitas tersebut meliputi tempat istirahat yang nyaman, akses jalan yang aman, lift atau eskalator, kamar mandi khusus lansia, pegangan tangan pada area tertentu, serta lokasi pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau. Selain itu, penyediaan tempat duduk di area tunggu dan pengaturan ruang yang tidak terlalu padat juga menjadi bentuk pelayanan ramah lansia. Penyediaan fasilitas yang memadai dapat membantu mengurangi risiko kelelahan, cedera, maupun kecelakaan pada jamaah lansia selama pelaksanaan ibadah haji.

#### **e. Pelayanan Konsumsi dan Akomodasi yang Sesuai Kebutuhan Lansia**

Pelayanan konsumsi dan akomodasi menjadi aspek penting dalam menjaga kenyamanan dan kesehatan jamaah lansia selama menjalankan ibadah haji. Jamaah lansia membutuhkan makanan yang sehat, bergizi, mudah dicerna, serta sesuai dengan kondisi kesehatan masing-masing. Oleh karena itu, penyelenggara haji perlu memperhatikan kualitas makanan, jadwal konsumsi, serta kebutuhan diet khusus bagi jamaah yang memiliki penyakit tertentu. Selain konsumsi, akomodasi yang nyaman juga sangat diperlukan oleh jamaah lansia. Tempat penginapan harus memiliki akses yang mudah, kebersihan yang terjaga, ventilasi yang baik, serta fasilitas pendukung yang ramah lansia. Lokasi penginapan yang dekat dengan area ibadah atau transportasi juga dapat membantu mengurangi kelelahan jamaah lansia. Dengan pelayanan konsumsi dan akomodasi yang sesuai kebutuhan, jamaah lansia dapat menjalankan ibadah dengan lebih nyaman, sehat, dan khushuk.

### **3. Strategi Pengembangan SDM pada PIHK**

#### **a. Pelatihan Pelayanan Ramah Lansia**

Pelatihan pelayanan ramah lansia merupakan salah satu strategi utama dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) pada Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan kesiapan petugas haji dalam memahami serta memenuhi kebutuhan jamaah lanjut usia selama pelaksanaan ibadah haji. Mengingat jumlah jamaah lansia yang terus meningkat setiap tahun, keberadaan petugas yang kompeten dan profesional menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan haji yang aman, nyaman, dan berkualitas. Pelatihan pelayanan ramah lansia dirancang untuk membentuk petugas yang tidak hanya memahami aspek teknis pelayanan haji, tetapi juga mampu memberikan pelayanan secara humanis dan penuh empati. Jamaah lansia memiliki kondisi fisik dan psikologis yang

berbeda dibandingkan jamaah usia produktif, sehingga petugas perlu memiliki kemampuan khusus dalam memberikan pendampingan dan bantuan selama proses ibadah berlangsung.

Materi pelatihan pelayanan ramah lansia meliputi beberapa aspek penting, antara lain:

#### 1) Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif menjadi keterampilan dasar yang harus dimiliki oleh petugas haji dalam melayani jamaah lansia. Petugas perlu memahami cara menyampaikan informasi dengan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami. Selain itu, petugas juga harus memiliki kemampuan mendengarkan dengan baik serta menunjukkan sikap sabar dan ramah dalam berinteraksi dengan jamaah. Kemampuan komunikasi yang baik dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kenyamanan jamaah lansia selama menjalankan ibadah. Komunikasi interpersonal yang efektif juga mampu membangun hubungan emosional yang positif antara petugas dan jamaah sehingga pelayanan menjadi lebih humanis.

#### 2) Penanganan Kondisi Darurat

Jamaah lansia memiliki risiko kesehatan yang lebih tinggi selama pelaksanaan ibadah haji, sehingga petugas perlu dibekali kemampuan dalam menangani kondisi darurat. Pelatihan ini mencakup pengetahuan dasar mengenai pertolongan pertama, penanganan jamaah yang mengalami kelelahan, sesak napas, pingsan, maupun gangguan kesehatan lainnya. Dengan adanya pelatihan penanganan kondisi darurat, petugas diharapkan mampu bertindak cepat dan tepat ketika menghadapi situasi darurat di lapangan. Kemampuan tersebut sangat penting untuk menjaga keselamatan jamaah lansia selama menjalankan ibadah haji.

#### 3) Psikologi Lansia

Pemahaman mengenai psikologi lansia menjadi bagian penting dalam pelatihan pelayanan ramah lansia. Jamaah lansia umumnya memiliki kondisi emosional yang lebih sensitif, mudah cemas, dan membutuhkan perhatian lebih dibandingkan jamaah lainnya. Oleh karena itu, petugas perlu memahami karakteristik psikologis lansia agar dapat memberikan pelayanan yang tepat dan tidak menimbulkan tekanan emosional bagi jamaah. Melalui pelatihan ini, petugas diajarkan cara menghadapi jamaah lansia dengan pendekatan yang lebih persuasif, sabar, dan penuh empati sehingga jamaah merasa lebih aman dan nyaman selama menjalankan ibadah.

#### 4) Pelayanan Kesehatan Dasar

Pelayanan kesehatan dasar juga menjadi materi penting dalam pelatihan petugas haji ramah lansia. Petugas diberikan pemahaman mengenai cara menjaga kesehatan jamaah, mengenali gejala gangguan

kesehatan, serta membantu jamaah dalam menjaga pola makan, istirahat, dan aktivitas fisik selama berada di Tanah Suci. Pengetahuan mengenai kesehatan dasar sangat diperlukan karena petugas haji sering menjadi pihak pertama yang berinteraksi dengan jamaah ketika terjadi gangguan kesehatan ringan. Dengan demikian, petugas dapat memberikan bantuan awal sebelum jamaah memperoleh penanganan medis lebih lanjut.

#### 5) Etika Pelayanan

Etika pelayanan menjadi aspek penting dalam membentuk sikap profesional petugas haji. Dalam pelatihan ini, petugas diberikan pemahaman mengenai pentingnya sikap sopan, ramah, disiplin, tanggung jawab, serta menghormati jamaah lansia dalam setiap proses pelayanan. Pelayanan yang beretika akan menciptakan suasana yang nyaman dan meningkatkan kepuasan jamaah terhadap pelayanan PIHK. Sikap petugas yang santun dan peduli juga dapat membantu jamaah lansia merasa lebih dihargai dan diperhatikan selama menjalankan ibadah haji. Menurut Agustin dan Muhajarah (2024), pelatihan petugas haji ramah lansia mampu meningkatkan kualitas pelayanan jamaah selama penyelenggaraan ibadah haji. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengembangan SDM melalui pelatihan yang terencana dan berkelanjutan memiliki pengaruh besar terhadap peningkatan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan kepada jamaah lansia.

#### **b. Penguatan Kompetensi Spiritual dan Emosional**

Dalam penyelenggaraan ibadah haji, petugas haji tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis dalam pelayanan, tetapi juga harus memiliki kompetensi spiritual dan emosional yang baik. Hal tersebut disebabkan karena pelayanan haji merupakan bentuk pelayanan ibadah yang berhubungan langsung dengan kondisi fisik, psikologis, dan spiritual jamaah, khususnya jamaah lanjut usia (lansia). Oleh karena itu, penguatan kompetensi spiritual dan emosional menjadi bagian penting dalam strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) pada Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Kompetensi emosional sangat diperlukan karena petugas haji akan menghadapi berbagai karakteristik jamaah dengan kondisi yang berbeda-beda. Jamaah lansia pada umumnya membutuhkan perhatian lebih, mudah merasa lelah, cemas, maupun sensitif terhadap situasi tertentu selama pelaksanaan ibadah haji. Dalam kondisi tersebut, petugas dituntut mampu bersikap sabar, tenang, ramah, dan responsif dalam memberikan pelayanan.

Menurut Goleman (2018), kecerdasan emosional meliputi kemampuan mengenali dan mengelola emosi diri, memotivasi diri, memahami perasaan orang lain (empati), serta kemampuan menjalin hubungan sosial yang baik. Kemampuan tersebut sangat penting dimiliki oleh petugas haji karena pelayanan kepada

jamaah lansia tidak cukup hanya mengandalkan kemampuan administratif dan teknis semata, tetapi juga membutuhkan pendekatan emosional yang humanis. Kemampuan mengelola emosi membantu petugas tetap tenang dan profesional ketika menghadapi situasi yang menegangkan, seperti keluhan jamaah, kondisi darurat, atau kelelahan selama bertugas. Petugas yang memiliki kecerdasan emosional yang baik cenderung mampu mengendalikan sikap dan perilaku sehingga dapat memberikan pelayanan secara lebih bijaksana dan tidak mudah terpancing emosi. Selain itu, kemampuan empati menjadi faktor penting dalam pelayanan jamaah lansia. Empati memungkinkan petugas memahami kondisi fisik dan psikologis jamaah sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih tepat dan penuh perhatian. Sikap empati dapat diwujudkan melalui kesediaan mendengarkan keluhan jamaah, membantu kebutuhan mereka dengan tulus, serta memberikan dukungan moral selama proses ibadah berlangsung.

Penguatan kompetensi emosional juga berperan dalam meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal petugas. Jamaah lansia umumnya membutuhkan komunikasi yang lembut, jelas, dan mudah dipahami. Oleh sebab itu, petugas harus mampu membangun hubungan sosial yang baik dengan jamaah agar tercipta suasana pelayanan yang nyaman dan harmonis. Di samping kompetensi emosional, penguatan kompetensi spiritual juga memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan haji. Petugas haji perlu memiliki pemahaman spiritual yang baik agar mampu menjalankan tugas dengan penuh keikhlasan, tanggung jawab, dan orientasi ibadah. Pelayanan terhadap jamaah haji pada hakikatnya merupakan bentuk pengabdian dan pelayanan kepada tamu Allah Swt., sehingga diperlukan sikap amanah dan integritas yang tinggi dalam menjalankan tugas.

Penguatan spiritual dapat dilakukan melalui pembinaan keagamaan, kajian Islami, pelatihan akhlak pelayanan, serta peningkatan pemahaman mengenai nilai-nilai ibadah haji. Melalui pembinaan tersebut, petugas diharapkan memiliki kesadaran bahwa pelayanan yang diberikan bukan hanya kewajiban pekerjaan, tetapi juga bagian dari ibadah yang memiliki nilai pahala. Kompetensi spiritual yang baik juga dapat membantu petugas menjaga motivasi kerja, meningkatkan kesabaran, serta memperkuat kepedulian terhadap jamaah lansia. Petugas yang memiliki spiritualitas tinggi cenderung lebih ikhlas dalam membantu jamaah dan mampu memberikan pelayanan dengan sikap yang santun dan penuh tanggung jawab. Penguatan kompetensi spiritual dan emosional menjadi strategi penting dalam pengembangan SDM pada PIHK. Kombinasi antara kemampuan teknis, kecerdasan emosional, dan spiritualitas yang baik akan menciptakan petugas haji yang profesional, humanis, serta mampu memberikan pelayanan optimal kepada jamaah lansia selama pelaksanaan ibadah haji.

### **c. Evaluasi dan Monitoring Kinerja**

Evaluasi dan monitoring kinerja merupakan bagian penting dalam strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) pada Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada jamaah, khususnya jamaah lanjut usia (lansia). Melalui evaluasi dan monitoring, PIHK dapat mengidentifikasi kelebihan, kekurangan, serta hambatan yang terjadi selama proses pelayanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara berkelanjutan. Pelayanan jamaah lansia membutuhkan standar pelayanan yang tinggi karena berkaitan langsung dengan kenyamanan, kesehatan, dan keselamatan jamaah selama menjalankan ibadah haji. Oleh sebab itu, evaluasi kinerja tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan, tetapi juga sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dan profesionalisme petugas haji.

Menurut Rivai (2018), evaluasi kinerja penting dilakukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan pengembangan SDM serta menentukan langkah perbaikan yang diperlukan dalam organisasi. Dalam konteks pelayanan haji, evaluasi kinerja membantu PIHK memastikan bahwa petugas telah menjalankan tugas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Evaluasi dan monitoring pelayanan jamaah lansia dapat dilakukan melalui beberapa cara, antara lain:

#### **1) Survei Kepuasan Jamaah**

Survei kepuasan jamaah dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas haji. Survei ini dapat mencakup aspek pelayanan kesehatan, pendampingan ibadah, komunikasi petugas, fasilitas ramah lansia, konsumsi, hingga responsivitas petugas dalam membantu kebutuhan jamaah. Hasil survei menjadi bahan evaluasi penting bagi PIHK dalam mengukur kualitas pelayanan secara langsung dari sudut pandang jamaah. Selain itu, masukan dan kritik dari jamaah dapat digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki sistem pelayanan pada penyelenggaraan ibadah haji berikutnya.

#### **2) Observasi Lapangan**

Observasi lapangan dilakukan untuk melihat secara langsung pelaksanaan pelayanan oleh petugas selama proses ibadah haji berlangsung. Melalui observasi, pihak PIHK dapat mengetahui bagaimana sikap, disiplin, tanggung jawab, serta kemampuan petugas dalam menangani jamaah lansia di lapangan. Observasi lapangan juga membantu mengidentifikasi kendala yang dihadapi petugas maupun jamaah sehingga solusi perbaikan dapat dilakukan secara lebih cepat dan tepat. Dengan adanya monitoring langsung, kualitas pelayanan dapat lebih terkontrol dan sesuai dengan standar pelayanan ramah lansia.

### 3) Penilaian Kinerja Petugas

Penilaian kinerja petugas dilakukan untuk mengukur tingkat kemampuan dan profesionalisme petugas dalam menjalankan tugas pelayanan. Penilaian ini dapat meliputi aspek kedisiplinan, kemampuan komunikasi, kecepatan pelayanan, kemampuan menangani masalah, kerja sama tim, serta sikap pelayanan terhadap jamaah lansia. Penilaian kinerja penting dilakukan agar PIHK dapat mengetahui petugas yang memiliki kinerja baik maupun petugas yang masih memerlukan pembinaan dan pelatihan tambahan. Dengan demikian, pengembangan SDM dapat dilakukan secara lebih terarah sesuai kebutuhan masing-masing petugas.

### 4) Evaluasi Program Pelatihan

Evaluasi program pelatihan dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelatihan yang telah diberikan kepada petugas haji. Evaluasi ini bertujuan menilai apakah materi pelatihan mampu meningkatkan kompetensi, keterampilan, dan kualitas pelayanan petugas dalam melayani jamaah lansia. Melalui evaluasi program pelatihan, PIHK dapat mengetahui materi pelatihan yang masih perlu dikembangkan, metode pelatihan yang lebih efektif, serta kebutuhan kompetensi baru yang diperlukan oleh petugas haji. Dengan demikian, program pengembangan SDM dapat disusun secara lebih sistematis dan berkelanjutan. Evaluasi dan monitoring kinerja yang dilakukan secara rutin akan membantu PIHK meningkatkan kualitas pelayanan jamaah lansia secara berkesinambungan. Selain itu, kegiatan ini juga dapat membentuk budaya kerja yang profesional, disiplin, dan berorientasi pada kepuasan jamaah. Dengan adanya evaluasi dan monitoring yang efektif, PIHK dapat memastikan bahwa seluruh petugas mampu memberikan pelayanan yang optimal, humanis, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah lansia selama pelaksanaan ibadah haji.

#### **d. Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu strategi penting dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) pada Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jamaah lanjut usia (lansia). Perkembangan teknologi saat ini memberikan peluang besar bagi penyelenggara layanan haji untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan jamaah. Dalam konteks pelayanan jamaah lansia, teknologi informasi dapat membantu petugas dalam melakukan pemantauan kondisi jamaah secara lebih cepat dan akurat, serta mempermudah koordinasi antarpetugas di lapangan. Hal ini menjadi sangat penting mengingat jamaah lansia memiliki risiko kesehatan yang tinggi dan membutuhkan penanganan yang lebih intensif selama pelaksanaan ibadah haji.

PIHK dapat memanfaatkan berbagai bentuk teknologi informasi dalam mendukung pelayanan jamaah lansia, antara lain:

#### 1) Aplikasi Monitoring Kesehatan Jamaah

Aplikasi monitoring kesehatan digunakan untuk memantau kondisi kesehatan jamaah secara real time. Melalui aplikasi ini, data kesehatan jamaah lansia seperti riwayat penyakit, kondisi fisik, jadwal konsumsi obat, serta perkembangan kesehatan dapat tercatat dengan baik. Dengan adanya sistem ini, petugas kesehatan dapat lebih mudah mengambil tindakan cepat apabila terjadi perubahan kondisi kesehatan jamaah. Selain itu, aplikasi ini juga membantu dalam memberikan pelayanan yang lebih terarah dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing jamaah lansia.

#### 2) Sistem Informasi Pelayanan Jamaah

Sistem informasi pelayanan jamaah berfungsi sebagai pusat data yang mengintegrasikan seluruh informasi terkait jamaah, mulai dari data pribadi, jadwal kegiatan, lokasi penginapan, hingga catatan pelayanan yang telah diberikan. Sistem ini memudahkan petugas dalam mengakses informasi jamaah secara cepat sehingga pelayanan dapat diberikan secara lebih efektif. Selain itu, sistem informasi ini juga membantu meningkatkan koordinasi antarpetugas dalam memberikan pelayanan yang terintegrasi dan berkesinambungan.

#### 3) Komunikasi Digital

Komunikasi digital menjadi sarana penting dalam mempercepat penyampaian informasi kepada jamaah maupun antarpetugas. PIHK dapat memanfaatkan berbagai platform komunikasi digital untuk memberikan informasi terkait jadwal kegiatan, perubahan pelaksanaan ibadah, maupun informasi kesehatan kepada jamaah lansia. Penggunaan komunikasi digital yang efektif dapat mengurangi risiko kesalahpahaman informasi serta meningkatkan responsivitas petugas dalam menanggapi kebutuhan jamaah. Namun demikian, penggunaan teknologi ini tetap harus disesuaikan dengan kemampuan jamaah lansia agar informasi dapat tersampaikan dengan baik.

#### 4) Database Kesehatan Jamaah Lansia

Database kesehatan jamaah lansia merupakan sistem penyimpanan data yang berisi informasi lengkap mengenai kondisi kesehatan jamaah. Data ini meliputi riwayat penyakit, alergi, pengobatan yang sedang dijalani, serta kebutuhan medis khusus lainnya. Dengan adanya database yang terstruktur, petugas kesehatan dapat memberikan pelayanan yang lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kondisi masing-masing jamaah lansia. Selain itu, database ini juga membantu dalam proses pengambilan keputusan ketika terjadi kondisi darurat di lapangan.

Menurut Zulfikar dan Anasom (2024), implementasi sistem informasi manajemen dan pengembangan SDM berbasis teknologi mampu meningkatkan

efektivitas pelayanan jamaah. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya berperan dalam aspek administrasi, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan profesionalisme SDM. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi bagian penting dalam mendukung pengembangan SDM pada PIHK. Integrasi teknologi dalam pelayanan haji dapat membantu menciptakan sistem pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif, sehingga kebutuhan jamaah lansia dapat terpenuhi secara optimal selama pelaksanaan ibadah haji.

#### **4. Faktor Pendukung dan Penghambat**

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) pada Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dalam rangka meningkatkan pelayanan jamaah lanjut usia (lansia) tidak terlepas dari berbagai faktor yang dapat mendukung maupun menghambat proses pelaksanaannya. Faktor-faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi strategi pengembangan SDM serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah.

##### **a. Faktor Pendukung**

Terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung optimalisasi pengembangan SDM pada PIHK dalam meningkatkan pelayanan jamaah lansia, antara lain:

##### **1) Komitmen Pimpinan Organisasi**

Komitmen pimpinan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan pengembangan SDM. Pimpinan yang memiliki kepedulian tinggi terhadap peningkatan kualitas pelayanan akan mendorong terciptanya kebijakan, program, serta alokasi sumber daya yang mendukung peningkatan kompetensi petugas haji. Komitmen ini juga menjadi dasar dalam membangun budaya kerja yang profesional dan berorientasi pada pelayanan jamaah.

##### **2) Dukungan Pemerintah**

Dukungan pemerintah dalam bentuk regulasi, kebijakan, serta pembinaan terhadap penyelenggaraan ibadah haji sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pemerintah juga menyediakan standar pelayanan haji yang menjadi acuan bagi PIHK dalam melaksanakan tugasnya, termasuk dalam pelayanan jamaah lansia.

##### **3) Program Pelatihan Berkelanjutan**

Program pelatihan yang dilakukan secara berkelanjutan memungkinkan petugas untuk terus meningkatkan kompetensi sesuai dengan perkembangan kebutuhan pelayanan jamaah. Pelatihan yang konsisten juga membantu petugas dalam memperbarui pengetahuan serta keterampilan, khususnya dalam pelayanan ramah lansia.

##### **4) Motivasi Kerja Petugas**

Motivasi kerja yang tinggi dari petugas haji menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan. Petugas yang memiliki motivasi kuat akan lebih semangat dalam menjalankan tugas, lebih peduli terhadap jamaah, serta lebih responsif dalam memberikan pelayanan.

#### 5) Ketersediaan Fasilitas Pelayanan

Fasilitas yang memadai seperti sarana kesehatan, alat bantu mobilitas, serta infrastruktur ramah lansia sangat membantu petugas dalam memberikan pelayanan yang optimal. Ketersediaan fasilitas ini juga berpengaruh terhadap kenyamanan dan keselamatan jamaah selama pelaksanaan ibadah haji.

### **b. Faktor Penghambat**

Selain faktor pendukung, terdapat pula beberapa hambatan yang dapat mempengaruhi proses pengembangan SDM pada PIHK, antara lain:

#### 1) Keterbatasan Jumlah Petugas

Jumlah petugas yang terbatas dapat menyebabkan beban kerja meningkat, sehingga pelayanan kepada jamaah lansia menjadi kurang optimal. Kondisi ini juga dapat mempengaruhi tingkat responsivitas petugas dalam menangani kebutuhan jamaah secara cepat.

#### 2) Kurangnya Pelatihan Khusus Lansia

Tidak semua petugas mendapatkan pelatihan khusus terkait pelayanan jamaah lansia. Kurangnya pelatihan ini dapat menyebabkan keterbatasan pemahaman petugas dalam menghadapi karakteristik dan kebutuhan khusus jamaah lansia.

#### 3) Keterbatasan Fasilitas Ramah Lansia

Fasilitas yang belum sepenuhnya ramah lansia menjadi salah satu hambatan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Keterbatasan ini dapat berdampak pada kenyamanan, keselamatan, serta kemudahan akses jamaah lansia selama menjalankan ibadah haji.

#### 4) Tingginya Jumlah Jamaah Lansia

Meningkatnya jumlah jamaah lansia setiap tahun menjadi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan haji. Kondisi ini membutuhkan sumber daya manusia dan fasilitas yang lebih besar agar pelayanan tetap berjalan optimal dan merata.

#### 5) Keterbatasan Anggaran Pengembangan SDM

Pengembangan SDM membutuhkan dukungan anggaran yang memadai untuk pelaksanaan pelatihan, peningkatan fasilitas, serta pengadaan teknologi pendukung. Keterbatasan anggaran dapat menghambat pelaksanaan program pengembangan secara maksimal.

Menurut Sopyan (2023), keterbatasan SDM dan fasilitas masih menjadi tantangan utama dalam pelayanan jamaah haji lansia. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun berbagai upaya pengembangan telah dilakukan, masih diperlukan

peningkatan yang berkelanjutan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan jamaah lansia. Keberhasilan pengembangan SDM pada PIHK sangat ditentukan oleh keseimbangan antara faktor pendukung yang dimaksimalkan serta faktor penghambat yang diminimalisir melalui strategi yang tepat dan berkelanjutan.

## **KESIMPULAN**

Peningkatan jumlah jamaah haji lanjut usia (lansia) di Indonesia menuntut adanya pelayanan yang lebih profesional, humanis, dan berorientasi pada kebutuhan jamaah. Dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus, sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah lansia. Oleh karena itu, pengembangan SDM menjadi strategi utama yang harus dilakukan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) agar pelayanan dapat berjalan secara efektif, aman, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan SDM pada PIHK dapat dilakukan melalui berbagai upaya, seperti pelatihan pelayanan ramah lansia, peningkatan kompetensi teknis, spiritual, dan emosional petugas, workshop pelayanan prima, evaluasi dan monitoring kinerja, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan jamaah. Pengembangan SDM yang dilakukan secara berkelanjutan mampu meningkatkan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan yang responsif, komunikatif, empatik, dan berorientasi pada kepuasan jamaah lansia.

Selain itu, jamaah lansia memiliki karakteristik khusus berupa keterbatasan fisik, penurunan kesehatan, keterbatasan mobilitas, serta kondisi psikologis yang lebih sensitif sehingga membutuhkan pelayanan yang lebih intensif dan ramah lansia. Oleh sebab itu, pelayanan kesehatan, pendampingan ibadah, bantuan mobilitas, penyediaan fasilitas ramah lansia, serta pelayanan konsumsi dan akomodasi yang sesuai menjadi bagian penting dalam mendukung kenyamanan dan keselamatan jamaah selama menjalankan ibadah haji.

Keberhasilan pengembangan SDM pada PIHK dipengaruhi oleh faktor pendukung seperti komitmen pimpinan, dukungan pemerintah, program pelatihan berkelanjutan, motivasi kerja petugas, dan ketersediaan fasilitas pelayanan. Namun demikian, terdapat pula beberapa faktor penghambat seperti keterbatasan jumlah petugas, kurangnya pelatihan khusus lansia, keterbatasan fasilitas ramah lansia, tingginya jumlah jamaah lansia, serta keterbatasan anggaran pengembangan SDM.

Dengan demikian, PIHK perlu terus mengoptimalkan strategi pengembangan SDM secara sistematis dan berkelanjutan agar mampu menciptakan pelayanan jamaah lansia yang lebih berkualitas, profesional, humanis, dan sesuai dengan prinsip pelayanan haji ramah lansia. Pengembangan SDM yang optimal tidak hanya

meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memberikan rasa aman, nyaman, dan kepuasan bagi jamaah lansia dalam menjalankan ibadah haji secara khushyuk dan bermakna.

### Daftar Pustaka

- Agustin, T. M., & Muhajarah, K. (2024). Evaluasi pelayanan petugas haji ramah lansia tahun 2023 oleh Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1), 45–58.
- Goleman, D. (2018). *Emotional Intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muna, S. M., & Muflichha, L. (2022). Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam menerapkan pelayanan prima di perpustakaan perguruan tinggi. *Bisman: The Journal of Business and Management*, 5(2), 120–131.
- Nabila, S., & Labib, M. (2025). Implementasi konsep age-friendly service dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji jamaah lansia di Kabupaten Gresik. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 88–101.
- Rivai, V. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sopyan, F. A. (2023). *Penerapan Strategi Pelayanan Jamaah Haji Usia Lanjut pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Hikmah Kota Metro Lampung*. Skripsi. IAIN Metro Lampung.
- World Health Organization. (2021). *World Report on Ageing and Health*. Geneva: WHO.
- Zed, M. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Zulfikar, I. A., & Anasom. (2024). Urgensi implementasi SIM dan pengembangan SDM biro umrah dalam upaya mengoptimalkan pelayanan di PT Ar-Rahmah Tour Kendal. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(2), 77–90.