

## OPTIMALISASI PERAN PETUGAS KLOTER TERHADAP PELAYANAN HAJI LANSIA KEMETRIAN AGAMA KABUPATEN GROBOGAN

**Dhiarur Rokhmah**

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, Jawa Tengah, Indonesia  
[dhiarur\\_rokhmah\\_2001056007@walisongo.ac.id](mailto:dhiarur_rokhmah_2001056007@walisongo.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tugas, fungsi, dan optimalisasi petugas kloter pada Kementerian Agama Kabupaten Grobogan serta untuk mengetahui kendala yang dihadapi petugas kloter haji di Kementerian Agama Kabupaten Grobogan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui pengumpulan data, wawancara, observasi, dokumentasi yang dianalisis menggunakan analisis Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran petugas kloter haji LANSIA Kementerian Agama Kabupaten Grobogan adalah sebagai monitoring untuk memastikan semua jamaah terlayani, dan terawasi dengan baik selama menjalankan ibadah haji. Petugas pendamping juga berfungsi untuk membantu jamaah lansia yang kondisi fisiknya terbatas dan sangat rentan sakit. Petugas kloter haji LANSIA Kementerian Agama Kabupaten Grobogan berhasil menjalankan tugasnya secara optimal yang dibuktikan dengan banyaknya jumlah jamaah haji lansia dan mengharuskan petugas bertanggung jawab lebih besar dan memberikan pelayanan secara intensif dengan memberikan pengawasan, perhatian, pembimbingan, layanan Kesehatan, alat bantu jalan, dan pembimbing ibadah mulai dari Indonesia hingga sampai Makkah dengan harapan menjadi haji yang mabrur. Kendala yang di alami oleh petugas kloter haji LANSIA Kementerian Agama Kabupaten Grobogan adalah karena faktor usia yang sudah tidak produktif dan mengalami kelemahan fisik dan banyak dari lansia yang tidak terbiasa dengan suasana baru, tempat baru, dan kondisi baru. Sehingga jamaah haji lansia banyak yang tersesat saat keluar dari hotel, keluar dari rombongan ketika menjalankan ibadah, dan lupa dengan hotel yang mereka tempati.

Kata kunci: Optimalisasi, Petugas, Haji Lansia

### Abstract

This research aims to determine the duties, functions and optimization of group officers at the Grobogan Regency Ministry of Religion and to determine the obstacles faced by Hajj group officers at the Grobogan Regency Ministry of Religion. This research uses descriptive qualitative methods through data collection, interviews, observations, documentation which are analyzed using Miles and Huberman analysis. The results of this research show that the role of the LANSIA Hajj group officers from the Ministry of Religion of Grobogan Regency is as monitoring to ensure that all pilgrims are served and well supervised during the Hajj pilgrimage. Accompanying officers also function to help elderly pilgrims who have limited physical conditions and are very susceptible to illness. The officers of the ELDERLY hajj group of the Ministry of Religion of Grobogan Regency have succeeded in carrying out their duties optimally as evidenced by the large number of elderly pilgrims and requiring officers to take greater responsibility and provide intensive services by providing supervision, attention, guidance, health services, walking aids and mentors. worship starting from Indonesia to Mecca in the hope of becoming a prosperous Hajj. The obstacles experienced by officers from the Elderly hajj group of the Ministry of Religion of Grobogan Regency are due to age factors that are no longer productive and experience physical weakness and many of the elderly are not used to new atmospheres, new places and new conditions. So many elderly Hajj pilgrims get lost when leaving the hotel, leave the group when carrying out their pilgrimage, and forget the hotel they are staying in.

Keywords: Optimization, Officers, Elderly Hajj



© Author(s) 2024

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

## PENDAHULUAN

Umat Islam yang memiliki kesanggupan dan kemampuan ditekankan untuk melaksanakan ibadah haji. Haji dapat dikatakan sebagai puncak Rukun Islam yang pelaksanaannya berbeda dengan empat Rukun Islam lainnya. Jika empat Rukun Islam bisa dilaksanakan dimanapun tempatnya, maka haji hanya bisa dilaksanakan di tanah suci Makkah pada waktu yang sudah ditentukan.<sup>1</sup> Ibadah haji sangat diidamkan oleh seluruh umat Islam apalagi jika menunaikannya sesuai dengan harapan dan keinginan. Harapan setiap jamaah dalam menjalankan ibadah haji pasti dengan pelayanan yang sangat baik aman sehingga Ibadah dapat dilaksanakan dengan sempurna. Dalam melaksanakan ibadah haji, para jamaah haji harus sehat jasmani, rohani, mampu melaksanakan perjalanan, memiliki pembekalan yang cukup, aman di perjalanan hingga di tanah suci Makkah.<sup>2</sup> Karena, pelaksanaan haji memiliki beberapa resiko yang cukup besar, seperti berdesakan hingga terinjak oleh sesama jamaah saat melakukan rangkaian ibadah haji. Maka dapat dikatakan bahwa haji merupakan ibadah terberat dalam agama Islam karena banyaknya resiko yang terjadi. Namun, hal tersebut tidak bisa dijadikan alasan seorang muslim yang telah mampu untuk tidak memenuhi ibadah haji. Karena, segala takdir yang terjadi adalah kehendak Allah, sedangkan tugas manusia adalah memenuhi segala kewajiban yang sudah ditetapkan oleh Allah.<sup>3</sup>

Konsep kualitas pelayanan menjadi faktor yang dominan terhadap keberhasilan Kementerian Agama salah satunya adalah dalam penyelenggara haji. Kegiatan ibadah haji mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya. Penyelenggaraan ibadah haji memiliki standar pelaksanaan saat di tanah air dan Arab Saudi. Di tanah air, standar pelaksanaan ibadah haji adalah pembinaan dan pelayanan jasa. Pelayanan jasa meliputi pengurusan dokumen haji dan umroh, pemeriksaan calon jama'ah, manasik, penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Di tanah suci pelayanan ibadah haji adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji. Salah satu bagian perjalanan dalam pelayanan ibadah haji adalah seorang petugas kloter. Petugas kloter mempunyai peran penting dalam beberapa aspek seperti keselamatan, profesionalisme, kedisiplinan, dan kebijakan lain untuk menunjang kinerja ibadah haji di masa mendatang.<sup>4</sup> Dengan tingginya peminat untuk menunaikan ibadah haji di masyarakat menyebabkan antrian yang semakin banyak dalam suatu negara di setiap tahunnya. Adanya berbagai macam karakteristik dalam pelaksanaan ibadah haji mulai dari usia muda sampai

---

<sup>1</sup> Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah, Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, 2020.

<sup>2</sup> M. Sabilq Al-Hadi, "Rekonstruksi Pemahaman yang Keliru tentang Kewajiban dan Keutamaan Haji dan Umroh," *Al-Iqtishod : Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* VOL.01, no. 1 (2019): 65–84.

<sup>3</sup> Afif Via Syahdaniya dan Samsul Rifa'i, "Dekonstruksi Haji Dan Umrah Dalam Dakwah," *Ishlah: Jurnal Ilmu Ushuluddin, Adab dan Dakwah* 3, no. 2 (2021): 109–23, <https://doi.org/10.32939/ishlah.v3i2.89>.

<sup>4</sup> Ahmadih Rojalih Jawab, "Optimalisasi Peran Petugas Kloter Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Tahun 2019" 10, no. September (2022): 156–65.

usia tua dan lanjut usia mengharuskan petugas kloter haji melakukan pelayanan yang lebih optimal kepada jamaah haji, terlebih kepada jamaah haji lanjut usia.<sup>5</sup>

Pada tahun 2023, Direktur Bina Haji Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah KEMENAG, Arsad Hidayat menjelaskan bahwa terdapat sebuah tantangan dari permasalahan yang harus di hadapi oleh petugas penyelenggaraan ibadah haji tahun 1444H/2023 M. *Pertama*, karena pada tahun ini kuota haji Indonesia Kembali normal dengan total jamaah 221.000. kuota normal tersebut tentunya akan menyebabkan kepadatan baik di akomodasi, transportasi, atau di tempat ibadah. *Kedua*, tahun 2023 sudah tidak mempunyai batasan usia dalam pelaksanaan ibadah haji. Sehingga, jamaah haji yang berumur 60 tahun keatas yang sudah memasuki kategori lansia juga bisa berangkat. Pada tahun ini, terdapat sekitar 64.000 jamaah haji lanjut usia yang melaksanakan ibadah haji.<sup>6</sup>

Ibadah haji dilaksanakan selama kurang lebih 40 hari (di Indonesia) dan mengharuskan calon jamaah haji untuk mengikuti berbagai kegiatan yang dilakukan sebelum keberangkatan haji dilaksanakan. Seperti empat bulan mengikuti manasik, silaturahmi sesama regu haji, melayani tamu dari sanak saudara, serta latihan jalan kaki setiap pagi untuk melatih fisik. Rangkaian kegiatan tersebut juga pastinya akan sangat melelahkan, terutama bagi calon jamaah haji lanjut usia. Persoalan jamaah haji lanjut usia semakin bertambah jika peminat calon haji di setiap tahun mengalami peningkatan, hal itu tentunya juga akan mengakibatkan waktu tunggu yang semakin lama. Saat ini, jangka waktu dari pendaftaran sampai menunaikan ibadah haji minimal 10 tahun. Artinya, jika seseorang mendaftar haji di usia 55 tahun dengan waktu tunggu 10 tahun maka diperkirakan berangkat di usia 65 tahun. Usia 65 tahun adalah usia rentan dan memiliki kemampuan fisik yang mulai melemah. Selain itu, fenomena kematian jamaah haji juga mengharuskan petugas kloter untuk menjaga keselamatan para jamaah haji sejak keberangkatan sampai kepulangannya.<sup>7</sup>

Berdasarkan penjabaran terkait pemberangkatan ibadah haji dan segala resiko yang dihadapi diatas, Optimalisasi peran petugas kloter terhadap pelayanan haji lansia sangat diperlukan. Karena kunci dari keberhasilan perjalanan ibadah haji tidak bisa terlepas dari peran petugas kloter dalam memimpin rombongan haji.

---

<sup>5</sup> Khoilurrohman, "Hajinya Lansia Ditinjau dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam," *Al-Balagh* 5704, no. 10 (2017): 232–40.

<sup>6</sup> Pebria Prakarsa Renta, "Efektivitas Diplomasi Haji oleh Kementerian Agama Indonesia pada Tahun 2020-2023 Pebria Prakarsa Renta , Endah Trisnani , Hadidah Sallimi , Surwandono" 13, no. 1 (2023): 1–25.

<sup>7</sup> Khoilurrohman, "Hajinya Lansia Ditinjau dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam."

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dalam penelitian kualitatif peneliti melaksanakan kegiatan penelitian secara objektif terhadap kenyataan subjektif yang diteliti. Dalam hal ini subjektifitas berlaku terhadap kenyataan yang diteliti, dalam arti kenyataan tersebut dilihat dari sudut mereka yang diteliti.<sup>8</sup> Dimana dalam hal ini peneliti akan menggambarkan dan menjelaskan terkait objek penelitian. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah petugas kloter pada jamaah haji LANSIA di Kementerian Agama Kabupaten Grobogan yang sekaligus menjadi data primer dalam penelitian. Sedangkan data sekunder pada penelitian ini adalah buku, jurnal penelitian dan dokumen dari Kementerian Agama Kabupaten Grobogan. Analisis penelitian ini menggunakan analisis dari Miles dan Huberman melalui pengumpulan data yakni dengan menganalisis hasil dari dokumen, hasil observasi, dan wawancara. Kemudian dilakukan reduksi data sehingga dapat memfokuskan pada data yang penting dan dibutuhkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Selanjutnya dilakukan penyajian data penelitian melalui analisis dokumen saat pelaksanaan observasi maupun dari hasil wawancara. Kemudian yang terakhir adalah penarikan kesimpulan yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Fokus pembahasan dalam landasan teoritis pada penelitian ini akan difokuskan pada pelayanan dan kepuasan ibadah haji. Pada dasarnya, manusia membutuhkan pelayanan dan pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia, untuk memenuhi kehidupannya, manusia berusaha melalui aktivitas sendiri maupun dengan dibantu oleh aktivitas orang lain untuk mendapatkan suatu layanan yang diinginkan. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas sendiri maupun aktivitas dari orang lain ini yang dinamakan pelayanan. Pelayanan tidak hanya berfungsi untuk mendengarkan dan menjawab keluhan dari konsumen, tetapi pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu dalam memberi saran untuk mengidentifikasi dalam memenuhi kebutuhan konsumen.<sup>9</sup> Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan berupaya penuh dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji dari berbagai macam usia mulai sebelum jamaah haji diberangkatkan ke bandara. Selama di bandara petugas memberikan informasi kepada jamaah haji terkait prosedur yang berada di bandara Jeddah maupun Madinah dan berusaha memastikan tercapainya prosedur yang berlaku disana. Selain itu, petugas juga harus memberikan pelayanan kepada jamaah haji selama di *Makkah Al-Mukarramah* atau di *Madinah Al Munawaroh*,

---

<sup>8</sup> Miza Nina Adlini dkk., "Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka," *Edumaspul: Jurnal Pendidikan* 6, no. 1 (2022): 974–80, <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>.

<sup>9</sup> Resti Wildayati, "Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah," *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, no. 2 (2019): 165–82, <https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>.

baik dari pelayanan umum, pelayanan ibadah, hingga pelayanan dalam mempersiapkan kepulauan jamaah di Indonesia.

Pada UU Nomor 8, 2019 pasal 22 ayat 4, posisi pembimbing ibadah haji berada di dalam kloter Bersama dengan ketua kloter dan petugas Kesehatan. Pembimbing haji yang berkompeten adalah SDM PHU yang sudah professional religious, serta sudah mengenal Tingkat pemahaman terkait ibadah haji Jamaah Calon Hajinya (JCH) sejak sebelum keberangkatan hingga meminimalisir kesalahan dalam pelaksanaan cara beribadah yang disebabkan kelalaian atau JCH yang belum paham.<sup>10</sup> Petugas Kloter di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan merupakan petugas yang berpengalaman, professional, dan *religious* dalam bidangnya. Dimana, petugas dituntut harus memiliki wawasan serta tanggung jawab penuh dalam memberikan pelayanan ibadah haji, disiplin dalam menjalankan tugas, cakap dalam mendampingi, dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada semua jamaah haji, terlebih pada jamaah yang sudah lanjut usia (lansia). Dalam hal ini, optimalisasi pengelolaan dan kebijakan diperlukan untuk memfasilitasi kegiatan ibadah haji. Pada setiap tahun sebelum musim haji tiba, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan melakukan rekrutmen petugas kloter yang bertujuan untuk membantu kantor Wilayah Provinsi dan Kementerian Agama Kabupaten/kota.

Kementerian Agama selalu berupaya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada jamaah haji sesuai dengan Amanah undang-undang, baik dalam aspek pembinaan, pelayanan, maupun perlindungan kepada jamaah haji serta membentuk ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah Indonesia sangat mengutamakan pada kualitas pelayanan yang meliputi akomodasi jamaah haji di Makkah dan Madinah, tenda di Arafah dan Mina, Transportasi, Kesehatan, konsumsi, bimbingan jamaah haji, keamanan serta perlindungan kepada jamaah haji hingga tiba di Indonesia lagi.<sup>11</sup> Petugas Kloter jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Grobogan memberikan beberapa pelayanan dan fasilitas utama dalam pelaksanaan ibadah haji yang terdiri dari obat-obatan, alat bantu seperti kursi roda, dan petugas yang berfungsi sebagai pendamping setiap aktivitas dalam rangkaian ibadah haji. Berbeda pada tahun-tahun sebelumnya jika memberangkatkan jamaah lansia maka akan mendapatkan dampingan dari keluarga, anak, suami atau istri meskipun pada pendaftaran awal tidak sama waktunya (ada penggabungan mahram). Tetapi, pada tahun 2023 kebijakan tersebut sudah tidak berlaku lagi, artinya jika pada pendaftaran awal tidak sama pada satu waktu, maka keberangkatan juga akan berbeda (tidak ada penggabungan mahram). Sehingga, pendampingan hanya dilakukan penuh oleh petugas kloter dengan di bantu sesama jamaah haji.

---

<sup>10</sup> Sarji dkk., *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Menuju Kemandirian* (Bogor: Zenawa Media Giditama, 2021).

<sup>11</sup> Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah*.

Tahun 2023 penyelenggaraan haji di Indonesia sudah kembali mendapatkan kuota penuh. Dimana pada tahun sebelumnya adalah masa pandemi Covid-19 yang menjadikan kuota haji sangat dibatasi jumlahnya, bahkan pada tahun 2020 sampai 2021 pemerintah Indonesia tidak mengirimkan jamaah haji ke Makkah Arab Saudi sehingga, pada tahun 2023 mengalami tantangan dengan banyaknya jamaah haji lansia yang mengharuskan petugas untuk mempersiapkan sumber daya manusia dan sarana prasarana serta koordinasi yang lebih matang.<sup>12</sup> Petugas pendamping kloter sangat berpengaruh bagi jamaah haji lansia. Karena petugas pendamping berfungsi untuk membantu jamaah lansia yang kondisi fisiknya terbatas dan sangat rentan sakit. Jumlah petugas pendamping kloter sangat terbatas, hal itu menyebabkan tidak semua jamaah mendapat pendampingan dari petugas kecuali ada hal *urgent* dan ketika menjalankan runtutan ibadah haji yang sifatnya wajib. Jumlah jamaah haji di tahun 2023 60% adalah lansia. Dengan demikian, petugas mempunyai tugas dan peran penting dalam memberikan layanan dan informasi kepada semua jamaah haji untuk saling membantu, mendukung, dan berempati.

PPIH Kloter merupakan petugas haji yang ditugaskan untuk melayani jamaah haji Tanah Air mulai dalam perjalanan sampai di Arab Saudi. PPIH Kloter ini terdiri dari: pertama, Tim Pemandi Haji Indonesia (TPIH), yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada jamaah berupa pelayanan umum dan ditugaskan menjadi ketua kelompok terbang. Kedua, Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI), yang bertugas untuk menjadi pembimbing ibadah haji dalam kelompok terbang. Ketiga, Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI), yang bertugas untuk memberikan pelayanan Kesehatan kepada kelompok terbang.<sup>13</sup> Petugas pendamping sangat berpengaruh dalam setiap rangkaian kegiatan ibadah haji. Petugas pendamping ini juga berperan sebagai monitoring untuk memastikan semua jamaah terlayani, dan terawasi dengan baik selama menjalankan ibadah haji. Jumlah petugas dalam 1 kloter terdiri dari 5 orang diantaranya 1 ketua kloter yang juga ditugaskan untuk menjadi pelayanan umum, 1 pembimbing ibadah, dan 3 tenaga medis. Ketua kloter bertugas untuk mengatur keberhasilan dalam rangkaian ibadah haji dan memberikan pelayanan umum (TPIH), pembimbing ibadah adalah petugas dari (TPIHI), dan tenaga medis (TKHI) yang merupakan layanan terpenting untuk diberikan kepada jamaah lansia yang bertujuan untuk memberikan bimbingan, perawatan, dan perlindungan yang sebaik mungkin agar para jamaah haji terutama jamaah haji lansia dapat menunaikan ibadah dengan khusyu' sesuai ajaran agama Islam.

Petugas pendamping kloter di Kantor Kementerian Agama Grobogan berhasil menjalankan tugasnya dengan optimal, dapat dilihat dari jumlah jamaah haji yang 60% nya adalah jamaah lansia dan sudah tidak berlakunya penggabungan mahram di tahun 2023. Dengan demikian, petugas

---

<sup>12</sup> Rohani Budi Prihatin, "Permasalahan Penyelenggaraan Haji 2023" XV, no. 13 (2023).

<sup>13</sup> Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah*.

pendamping kloter di Kantor Kementerian Agama Grobogan bertanggung jawab lebih besar dan memberikan pelayanan secara intensif kepada para jamaah haji lansia dengan selalu memberikan pengawasan, perhatian, pembimbingan, layanan kesehatan, alat bantu jalan, dan pembimbing ibadah mulai dari Indonesia sampai dengan di Makkah hingga kembali lagi ke Indonesia dengan selamat dan terlaksananya ibadah haji yang mabrur.

*World Health Organization Quality of Life (WHOQOL)* menyatakan bahwa kondisi fungsional pada lansia diantaranya meliputi kondisi fisiki, Tingkat ketergantungan, tidur, penyakit, kondisi psikologis, dan kondisi sosial yang dapat mempengaruhi kualitas hidup pada lansia.<sup>14</sup> Terdapat beberapa kendala yang dialami oleh petugas pendamping kloter di Kementerian Agama Grobogan yang *pertama*, karena faktor usia yang sudah tidak produktif dan mengalami kelemahan fisik. *Kedua*, karena banyak dari lansia yang tidak terbiasa dengan suasana baru, tempat baru, dan kondisi baru. Sehingga jamaah haji lansia banyak yang tersesat saat keluar dari hotel, keluar dari rombongan ketika menjalankan ibadah, dan lupa dengan hotel yang mereka tempati. Ulul Albab sebagai ketua Kloter dan pegawai Kantor Kementerian Agama Grobogan dalam bidang penyelenggaraan haji dan umroh juga menceritakan bahwa pada tahun 2023, terdapat jamaah haji lansia yang berinisial L (70 tahun) mengamuk pada saat berada di dalam pesawat karena beranggapan bahwa pesawat sudah sampai tempat tujuan pulang. Mbah L meminta untuk turun dan ingin segera kembali kerumah, pihak maskapai dan petugas juga berusaha menenangkan mbah L. Namun, mbah L sulit untuk ditenangkan. Akibat kejadian tersebut, penerbangan pesawat mengalami gangguan dan mengalami kemunduran waktu terbang selama 2 jam.

## **KESIMPULAN**

Petugas pendamping kloter lansia berfungsi sebagai monitoring dalam memastikan jamaah haji agar benar-benar terlayani dan terawasi, dengan baik selama menjalankan ibadah haji. Jumlah petugas dalam 1 kloter terdiri dari 5 orang diantaranya 1 ketua kloter yang juga ditugaskan untuk menjadi pelayanan umum, 1 pembimbing ibadah, dan 3 tenaga medis. Ketua kloter bertugas untuk mengatur keberhasilan dalam rangkaian ibadah haji dan memberikan pelayanan umum (TPIH), pembimbing ibadah adalah petugas dari (TPIHI), dan tenaga medis (TKHI) yang merupakan layanan terpenting untuk diberikan kepada jamaah lansia yang bertujuan untuk memberikan bimbingan, perawatan, dan perlindungan yang sebaik mungkin agar para jamaah haji terutama jamaah haji lansia dapat menunaikan ibadah dengan khusyu' sesuai ajaran agama Islam. Petugas kloter haji LANSIA Kementerian Agama Kabupaten Grobogan berhasil menjalankan tugasnya secara optimal yang dibuktikan dengan banyaknya jumlah jamaah haji lansia dan mengharuskan

---

<sup>14</sup> Isnijriani, Yulidar, dan Lisma Luciana, "Jurnal Peduli Masyarakat," *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) - Aphelion* 5, no. JUNI (2023): 207–12.

petugas bertanggung jawab lebih besar dan memberikan pelayanan secara intensif dengan memberikan pengawasan, perhatian, pembimbingan, layanan Kesehatan, alat bantu jalan, dan pembimbing ibadah mulai dari Indonesia hingga sampai Makkah dengan harapan menjadi haji yang mabrur. Kendala yang di alami oleh petugas kloter haji LANSIA Kementerian Agama Kabupaten Grobogan adalah karena faktor usia yang sudah tidak produktif dan mengalami kelemahan fisik dan banyak dari lansia yang tidak terbiasa dengan suasana baru, tempat baru, dan kondisi baru. Sehingga jamaah haji lansia banyak yang tersesat saat keluar dari hotel, keluar dari rombongan ketika menjalankan ibadah, dan lupa dengan hotel yang mereka tempati.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka terdapat beberapa saran dan rekomendasi kepada petugas kloter agar lebih meningkatkan ketekunan dalam memimpin rombongan jamaah lansia. Selain itu, Kantor Kementerian Agama Grobogan juga harus lebih meningkatkan kapasitas sumber daya manusia pada petugas kloter demi ketercapaian perjalanan ibadah haji. Serta, dapat memberikan kesempatan kepada petugas kloter untuk mendapatkan pembekalan yang akan menambah pemahaman dan pengembangan skill pada petugas kloter dalam menjalankan tugasnya selama ibadah haji.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adlini, Miza Nina, Anisya Hanifa Dinda, Sarah Yulinda, Octavia Chotimah, dan Sauda Julia Merliyana. "Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka." *Edumaspul: Jurnal Pendidikan* 6, no. 1 (2022): 974–80. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>.
- Al-Hadi, M. Sabiq. "Rekonstruksi Pemahaman yang Keliru tentang Kewajiban dan Keutamaan Haji dan Umroh." *Al-Iqtishod : Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* VOL.01, no. 1 (2019): 65–84.
- Hamid, Noor. *Manajemen Haji dan Umrah. Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, 2020.
- Hijriani, Isni, Yulidar, dan Lisma Luciana. "Jurnal Peduli Masyarakat." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) - Aphelion* 5, no. JUNI (2023): 207–12.
- Jawab, Ahmadih Rojalih. "Optimalisasi Peran Petugas Kloter Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Tahun 2019" 10, no. September (2022): 156–65.
- Khoilurrohman. "Hajinya Lansia Ditinjau dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam." *Al-Balagh* 5704, no. 10 (2017): 232–40.
- Pebria Prakarsa Renta. "Efektivitas Diplomasi Haji oleh Kementerian Agama Indonesia pada Tahun 2020-2023 Pebria Prakarsa Renta , Endah Trisnani , Hadidah Sallimi , Surwandono" 13, no. 1 (2023): 1–25.
- Prihatin, Rohani Budi. "Permasalahan Penyelenggaraan Haji 2023" XV, no. 13 (2023).
- Sarji, Bambang Dwi Hartono, Ardianto Bayu Wibowo, dan Firman Muhammad A.A. *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Menuju Kemandirian*. Bogor: Zenawa Media Giditama, 2021.



Dhiarur Rokhmah: Optimalisasi Peran Petugas Kloter Terhadap Pelayanan Haji Lansia Kementerian Agama Kabupaten Grobogan

Via Syahdaniya, Afif, dan Samsul Rifa'i. "Dekonstruksi Haji Dan Umrah Dalam Dakwah." *Ishlah: Jurnal Ilmu Ushuluddin, Adab dan Dakwah* 3, no. 2 (2021): 109–23. <https://doi.org/10.32939/ishlah.v3i2.89>.

Wildayati, Resti. "Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah." *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, no. 2 (2019): 165–82. <https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>.