



Analisis Koordinasi Antarbidang dalam Pelayanan Jemaah Haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo

Analysis of Inter-Sectoral Coordination in Hajj Congregation Services at the Donohudan Hajj Dormitory, Solo Embarkation

Muhammad Wildan Arditya^{1*}, Mohammad Syauqi Almaliki², Airlangga Bramayudha³

Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komuikasi, UIN Sunan Ampel

Email: wildanarditya7@gmail.com^{1*}, syauqialmaliki22@gmail.com², bram@uinsa.ac.id³

Article Info

Article history:

Received : 27-05-2026

Revised : 29-05-2026

Accepted : 31-05-2026

Published : 02-06-2026

Abstract

Hajj pilgrim services are a form of public service that involves many sectors with interrelated duties and responsibilities. This situation demands effective coordination to ensure orderly and optimal service delivery to pilgrims. This study aims to analyze inter-sectoral coordination in Hajj pilgrim services at the Donohudan Hajj Dormitory, Solo Embarkation, including coordination mechanisms, obstacles encountered, and efforts made to maintain effective Hajj pilgrim services. This study used a qualitative method with a descriptive approach. Data were obtained through interviews, observation, and documentation. The research informants consisted of the Head of the Reception and Departure Division and the Head of the Public Relations Section of the Donohudan Hajj Dormitory, Solo Embarkation. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, including data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that inter-sectoral coordination is carried out through formal and informal communication, such as internal briefings, regular evaluation meetings, and rapid communication via the PPIH WhatsApp group. A clear division of tasks and cross-sectoral communication help maintain the smooth flow of pilgrim services, particularly during the reception and departure processes. The coordination barriers identified were primarily influenced by technical factors in the field, such as changes in flight schedules, delayed arrivals, and health conditions requiring special care. To address these challenges, each division conducted regular evaluations, strengthened communication, and flexibly adjusted services to meet field conditions. This study concluded that inter-divisional coordination plays a crucial role in supporting the effectiveness of Hajj pilgrim services at the Solo Embankment. Active and integrated coordination resulted in more orderly and responsive services, ensuring pilgrims' comfort throughout the entire process.

Keywords: *Inter-sectoral coordination, Hajj pilgrim services, Donohudan Hajj Dormitory*

Abstrak

Pelayanan jemaah haji merupakan bentuk pelayanan publik yang melibatkan banyak bidang dengan tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan. Kondisi tersebut menuntut adanya koordinasi yang efektif agar pelayanan kepada jemaah dapat berjalan secara tertib dan optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis koordinasi antarbidang dalam pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo, meliputi mekanisme koordinasi, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam menjaga efektivitas pelayanan jemaah haji. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Kepala Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan serta Kepala Seksi Humas Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahap reduksi



data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antarbidang dilakukan melalui komunikasi formal dan informal, seperti briefing internal, rapat evaluasi rutin, serta komunikasi cepat melalui grup WhatsApp PPIH. Pembagian tugas yang jelas dan komunikasi lintas bidang membantu menjaga kelancaran pelayanan jemaah, terutama pada proses penerimaan dan pemberangkatan. Hambatan koordinasi yang ditemukan lebih banyak dipengaruhi oleh faktor teknis lapangan, seperti perubahan jadwal penerbangan, keterlambatan kedatangan jemaah, dan kondisi kesehatan jemaah yang memerlukan penanganan khusus. Untuk mengatasi hambatan tersebut, setiap bidang melakukan evaluasi rutin, penguatan komunikasi, dan penyesuaian pelayanan secara fleksibel sesuai kondisi di lapangan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa koordinasi antarbidang memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas pelayanan jemaah haji di Embarkasi Solo. Koordinasi yang berjalan secara aktif dan terintegrasi mampu menciptakan pelayanan yang lebih tertib, responsif, dan mendukung kenyamanan jemaah selama proses pelayanan berlangsung.

Kata Kunci: Koordinasi Antarbidang, Pelayanan Jemaah Haji, Asrama Haji Donohudan

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi karena melibatkan banyak unsur pelayanan, mulai dari penerimaan, akomodasi, kesehatan, konsumsi, transportasi, hingga pemberangkatan jemaah menuju Arab Saudi. Dalam pelaksanaannya, setiap bidang pelayanan memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan sehingga diperlukan koordinasi yang baik agar pelayanan kepada jemaah dapat berjalan secara efektif dan teratur. Koordinasi menjadi bagian penting dalam menjaga kesinambungan pelayanan, terutama dalam menghadapi dinamika lapangan yang sering mengalami perubahan jadwal, kondisi kesehatan jemaah, maupun kendala teknis lainnya. Menurut Handyaningrat, koordinasi merupakan usaha untuk menyatukan kegiatan dari berbagai unit organisasi agar tercipta keselarasan dalam mencapai tujuan bersama (Handyaningrat, 1994:129). Dengan demikian, keberhasilan pelayanan jemaah haji tidak hanya ditentukan oleh kualitas masing-masing bidang, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas koordinasi antarbidang dalam pelaksanaan pelayanan.

Sebagai salah satu embarkasi haji terbesar di Indonesia, Asrama Haji Donohudan memiliki peran penting dalam proses pelayanan jemaah haji sebelum keberangkatan ke Tanah Suci. Dalam pelaksanaannya, pelayanan melibatkan berbagai bidang yang bekerja secara terpadu, seperti bidang penerimaan dan pemberangkatan, kesehatan, akomodasi, dokumen, keamanan, hingga hubungan masyarakat. Kondisi tersebut menuntut adanya koordinasi yang intensif agar seluruh proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan petugas penyelenggara ibadah haji, koordinasi dilakukan melalui rapat evaluasi rutin, komunikasi lintas bidang, serta penggunaan media komunikasi daring untuk mempercepat penyampaian informasi di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa koordinasi menjadi kebutuhan utama dalam menjaga efektivitas pelayanan jemaah haji di embarkasi.

Penelitian mengenai pelayanan haji sebelumnya lebih banyak membahas kualitas pelayanan, kepuasan jemaah, pelayanan ramah lansia, serta perbaikan fasilitas akomodasi haji. Penelitian tentang evaluasi pelayanan haji ramah lansia menunjukkan bahwa pelayanan yang optimal memerlukan sinergi antarpetugas dan koordinasi yang baik dalam pelaksanaan pelayanan kepada jemaah lanjut usia. Selain itu, penelitian mengenai kepuasan jemaah haji juga menjelaskan bahwa keterpaduan pelayanan antarpetugas menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan jemaah selama berada di embarkasi. Namun demikian, penelitian yang secara khusus membahas koordinasi antarbidang dalam pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan masih relatif terbatas.



Padahal, koordinasi antarbidang memiliki pengaruh penting terhadap kelancaran pelayanan dan penanganan berbagai kondisi yang muncul selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis koordinasi antarbidang dalam pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo, meliputi mekanisme koordinasi, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam menjaga efektivitas pelayanan jemaah haji.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai koordinasi antarbidang dalam pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo. Pendekatan kualitatif digunakan agar peneliti dapat memperoleh gambaran secara langsung mengenai mekanisme koordinasi, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan oleh setiap bidang dalam mendukung kelancaran pelayanan jemaah haji.

Penelitian dilaksanakan di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo yang berlokasi di Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu embarkasi haji dengan aktivitas pelayanan yang kompleks dan melibatkan berbagai bidang pelayanan yang saling terintegrasi. Fokus penelitian diarahkan pada proses koordinasi antarbidang dalam pelaksanaan pelayanan jemaah haji, khususnya pada bidang penerimaan dan pemberangkatan serta hubungan masyarakat (humas).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan yang terlibat dalam pelayanan jemaah haji, yaitu Kepala Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan serta Kepala Seksi Humas Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan kegiatan, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan koordinasi pelayanan haji dan manajemen pelayanan publik.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur agar peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan koordinasi antarbidang dalam pelayanan jemaah haji. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan dan bentuk koordinasi antarpetugas di lingkungan embarkasi. Adapun dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa arsip kegiatan, foto, jadwal pelayanan, dan dokumen pendukung lainnya.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil wawancara dan observasi terlebih dahulu diklasifikasikan sesuai fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif untuk mempermudah proses analisis. Selanjutnya, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh di lapangan mengenai koordinasi antarbidang dalam pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme koordinasi antarbidang

1. Pola komunikasi antarbidang

Koordinasi antarbidang dalam pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo dilakukan melalui pola komunikasi yang bersifat formal dan informal. Pola komunikasi formal dilaksanakan melalui rapat evaluasi rutin yang melibatkan seluruh unsur Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), sedangkan komunikasi informal dilakukan melalui media komunikasi daring dan komunikasi langsung antartetugas di lapangan. Kombinasi kedua pola komunikasi tersebut menjadi bagian penting dalam menjaga kelancaran pelayanan jemaah haji yang berlangsung secara dinamis dan membutuhkan respons cepat antarbidang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan, koordinasi antarbidang dilakukan secara rutin melalui rapat evaluasi mingguan. Rapat tersebut dilaksanakan setiap malam Jumat dan diikuti oleh seluruh bidang pelayanan untuk menyampaikan hasil evaluasi kegiatan serta kendala yang terjadi selama proses pelayanan berlangsung. Melalui forum tersebut, setiap bidang dapat menyampaikan persoalan yang dihadapi sekaligus menentukan solusi bersama terhadap permasalahan yang muncul di lapangan. Mekanisme ini menunjukkan bahwa komunikasi formal menjadi sarana utama dalam menyatukan langkah antarbidang agar pelayanan tetap berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

Selain komunikasi formal melalui rapat evaluasi, koordinasi juga dilakukan melalui media komunikasi daring, terutama grup WhatsApp PPIH. Penggunaan media komunikasi tersebut dinilai efektif dalam mempercepat penyampaian informasi antarbidang, khususnya ketika terjadi perubahan jadwal pelayanan maupun kondisi darurat yang memerlukan penyesuaian cepat. Berdasarkan hasil wawancara, perubahan jadwal penerbangan menjadi salah satu kondisi yang paling sering membutuhkan koordinasi cepat antarbidang. Informasi mengenai perubahan jadwal pesawat akan segera disampaikan melalui grup komunikasi sehingga setiap bidang dapat menyesuaikan pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing. Dengan adanya komunikasi yang berlangsung secara real time, keterlambatan informasi dapat diminimalisasi sehingga pelayanan terhadap jemaah tetap dapat berjalan secara optimal.

Pola komunikasi antarbidang juga terlihat dalam hubungan kerja antara bidang penerimaan dan pemberangkatan dengan bidang kesehatan, dokumen, perbekalan, serta pihak syarikah. Dalam pelaksanaan pelayanan, bidang penerimaan tidak bekerja secara mandiri, melainkan selalu berkoordinasi dengan bidang lain yang memiliki keterkaitan pelayanan terhadap jemaah haji. Misalnya, bidang kesehatan melakukan pemeriksaan akhir kesehatan jemaah, bidang dokumen menyiapkan paspor dan visa, sedangkan bidang perbekalan bertugas mendistribusikan living cost, alat pelindung diri, dan gelang identitas jemaah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pola komunikasi antarbidang dibangun berdasarkan kebutuhan pelayanan yang saling terhubung antara satu bidang dengan bidang lainnya.

Hal serupa juga ditemukan pada bidang hubungan masyarakat (humas). Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Humas, komunikasi dilakukan dengan berbagai bidang, terutama bidang kesehatan, keamanan, dan penerimaan pemberangkatan. Bidang humas



berperan sebagai penghubung informasi kepada masyarakat sekaligus memastikan informasi yang disampaikan berasal dari data yang valid. Oleh karena itu, sebelum suatu informasi dipublikasikan, humas terlebih dahulu melakukan koordinasi dan cross-check data dengan bidang terkait. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa pola komunikasi tidak hanya berfungsi untuk kepentingan internal organisasi, tetapi juga untuk menjaga akurasi informasi pelayanan yang disampaikan kepada publik.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi antarbidang di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo telah berjalan secara terstruktur dan berkelanjutan. Komunikasi tidak hanya dilakukan dalam situasi formal melalui rapat evaluasi, tetapi juga melalui komunikasi langsung dan media digital yang mendukung percepatan koordinasi pelayanan. Kondisi ini sejalan dengan pendapat Handyaningrat (1994:129) yang menyatakan bahwa koordinasi merupakan usaha untuk menyelaraskan kegiatan antarunit organisasi agar tercipta kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan bersama. Dalam konteks pelayanan jemaah haji, kesatuan tindakan tersebut tercermin melalui keterhubungan komunikasi antarbidang dalam menjaga kelancaran pelayanan jemaah sejak proses penerimaan hingga pemberangkatan.

2. Pembagian tugas dan tanggung jawab

Pembagian tugas dan tanggung jawab dalam pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo dilakukan secara terstruktur berdasarkan bidang dan fungsi pelayanan masing-masing. Setiap bidang memiliki tugas pokok yang berbeda, namun tetap saling berkaitan dalam mendukung kelancaran pelayanan jemaah haji. Pembagian tugas tersebut bertujuan untuk menciptakan efektivitas kerja, meminimalisasi tumpang tindih pekerjaan, serta memastikan seluruh pelayanan kepada jemaah dapat berjalan secara tertib dan terkoordinasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan, tugas utama bidang penerimaan adalah menerima kedatangan jemaah dari daerah, memberikan informasi mengenai hak-hak jemaah selama berada di embarkasi, serta memastikan jemaah memperoleh pelayanan awal sebelum memasuki tahap akomodasi. Pelayanan tersebut meliputi pembagian paspor, living cost, alat pelindung diri (APD), gelang identitas, hingga aktivasi kartu nusuk. Setelah seluruh proses penerimaan selesai dan jemaah memasuki kamar penginapan, tanggung jawab pelayanan selanjutnya diserahkan kepada bidang akomodasi. Sementara itu, pada tahap pemberangkatan, bidang penerimaan dan pemberangkatan kembali bertugas dalam proses pengondisian jemaah menuju Gedung Muzdalifah hingga keberangkatan menuju bandara.

Dalam pelaksanaannya, pembagian tugas di bidang penerimaan dan pemberangkatan dibedakan menjadi dua fokus utama, yaitu seksi penerimaan dan seksi pemberangkatan. Masing-masing seksi dipimpin oleh kepala seksi (kasi) yang bertanggung jawab mengoordinasikan anggota dan tenaga pendukung PPIH sesuai tugas pelayanan yang telah ditentukan. Pembagian tugas dilakukan secara spesifik, seperti petugas penerima jemaah, pembawa koper, pendamping jemaah lansia, petugas pencatatan, hingga petugas pembawa acara (MC). Pembagian tugas yang rinci tersebut menunjukkan bahwa pelayanan jemaah haji membutuhkan pengorganisasian kerja yang sistematis agar proses pelayanan dapat berjalan secara efektif meskipun jumlah jemaah yang dilayani cukup besar dalam setiap harinya.



Selain bidang penerimaan dan pemberangkatan, pembagian tugas juga terlihat pada bidang humas. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Humas, tugas utama humas meliputi pelayanan informasi publik, dokumentasi kegiatan, publikasi media, protokoler tamu, serta pengelolaan informasi terkait pelayanan jemaah haji di embarkasi. Dalam pelaksanaannya, bidang humas juga melakukan clipping media untuk memantau informasi yang berkembang di masyarakat terkait pelayanan haji. Selain itu, humas bertanggung jawab dalam penyampaian informasi resmi kepada masyarakat mengenai kondisi pelayanan, jumlah jemaah, maupun situasi tertentu yang terjadi selama proses pemberangkatan berlangsung.

Pembagian tugas dalam bidang humas juga dilakukan secara jelas di antara anggota yang bertugas. Terdapat petugas dokumentasi, petugas protokol, petugas publikasi media, hingga petugas administrasi dan pengelolaan surat masuk. Meskipun jumlah personel terbatas, pembagian tugas dilakukan berdasarkan fungsi pelayanan masing-masing sehingga setiap anggota memiliki tanggung jawab yang jelas dalam mendukung pelayanan jemaah haji.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pembagian tugas dan tanggung jawab antarbidang di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo telah dilaksanakan secara terorganisasi. Setiap bidang memahami batas tugas dan kewenangannya masing-masing, namun tetap menjalin koordinasi dengan bidang lain dalam pelaksanaan pelayanan. Kondisi tersebut mencerminkan adanya pengelolaan organisasi pelayanan yang berjalan secara sistematis dan kolektif. Menurut Hasibuan (2011:85), pembagian kerja merupakan proses penetapan tugas dan tanggung jawab kepada setiap individu atau unit kerja agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Dalam konteks pelayanan jemaah haji, pembagian tugas yang jelas menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas koordinasi antarbidang

3. Sistem briefing, rapat, dan alur koordinasi pelayanan

Sistem briefing, rapat, dan alur koordinasi pelayanan menjadi bagian penting dalam menjaga keterpaduan pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo. Pelayanan jemaah haji yang melibatkan banyak bidang dan berlangsung dalam waktu yang padat menuntut adanya sistem koordinasi yang terorganisasi agar setiap proses pelayanan dapat berjalan sesuai jadwal dan prosedur yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, briefing dan rapat koordinasi dilaksanakan secara rutin sebagai sarana evaluasi, penyampaian informasi, serta penyelesaian berbagai kendala yang muncul selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan, koordinasi pelayanan dilakukan melalui rapat rutin yang dilaksanakan setiap malam Jumat. Rapat tersebut diikuti oleh seluruh unsur Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dan menjadi forum utama dalam melakukan evaluasi pelayanan mingguan. Dalam rapat tersebut, masing-masing bidang menyampaikan perkembangan pelayanan, hambatan yang dihadapi, serta solusi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan jemaah haji. Melalui sistem rapat tersebut, berbagai persoalan yang muncul di lapangan dapat dibahas secara bersama sehingga keputusan yang diambil bersifat kolektif dan terkoordinasi antarbidang.

Selain rapat koordinasi tingkat PPIH, setiap bidang juga melaksanakan briefing internal sebelum mengikuti rapat besar PPIH. Kepala Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan menjelaskan bahwa rapat evaluasi internal dilaksanakan terlebih dahulu pada Kamis sore untuk



membahas permasalahan dan evaluasi pelayanan di dalam bidang masing-masing. Hasil evaluasi tersebut kemudian dibawa ke rapat koordinasi PPIH pada malam harinya. Mekanisme ini menunjukkan bahwa sistem koordinasi pelayanan dilakukan secara bertingkat, dimulai dari evaluasi internal bidang hingga koordinasi lintas bidang dalam forum yang lebih besar.

Hal serupa juga disampaikan oleh Kepala Seksi Humas yang menjelaskan bahwa setiap seksi terlebih dahulu melakukan rapat internal sebelum laporan hasil evaluasi dibahas dalam rapat PPIH. Sistem tersebut dinilai mampu memperjelas alur penyampaian informasi dan mempermudah proses sinkronisasi antarbidang. Dengan adanya briefing dan rapat rutin, setiap bidang dapat mengetahui perkembangan pelayanan di bidang lain sehingga koordinasi pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan minim kesalahan komunikasi.

Dalam praktik pelayanan di lapangan, alur koordinasi pelayanan juga dilakukan secara cepat melalui media komunikasi daring, terutama grup WhatsApp antartetugas PPIH. Penggunaan media komunikasi tersebut menjadi pendukung utama dalam penyampaian informasi yang bersifat mendadak, seperti perubahan jadwal penerbangan, kondisi kesehatan jemaah, maupun penyesuaian teknis pelayanan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara, setiap perubahan informasi akan segera disampaikan melalui grup koordinasi sehingga seluruh bidang dapat menyesuaikan pelayanan sesuai kondisi terbaru di lapangan.

Selain itu, alur koordinasi pelayanan juga terlihat dalam mekanisme perpindahan layanan antarbidang. Pada tahap penerimaan, misalnya, setelah jemaah menyelesaikan proses administrasi dan pembagian perlengkapan, pelayanan selanjutnya dialihkan kepada bidang akomodasi untuk pengaturan kamar dan kebutuhan penginapan jemaah. Selanjutnya, pada tahap pemberangkatan, bidang penerimaan dan pemberangkatan kembali melakukan koordinasi dengan bidang transportasi, kesehatan, keamanan, hingga pihak bandara untuk memastikan proses keberangkatan berjalan sesuai jadwal. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa setiap tahapan pelayanan memiliki alur koordinasi yang saling terhubung antara satu bidang dengan bidang lainnya.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sistem briefing, rapat, dan alur koordinasi pelayanan di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo telah berjalan secara sistematis dan berkelanjutan. Sistem koordinasi tidak hanya dilakukan melalui forum formal, tetapi juga didukung oleh komunikasi cepat di lapangan yang memungkinkan setiap bidang dapat segera menyesuaikan pelayanan terhadap situasi yang berubah. Menurut Terry dalam Hasibuan (2011:221), koordinasi merupakan usaha yang dilakukan secara teratur untuk menyelaraskan aktivitas organisasi agar tujuan bersama dapat tercapai secara efektif. Dalam konteks pelayanan jemaah haji, briefing dan rapat koordinasi menjadi sarana penting dalam menyatukan langkah pelayanan antarbidang agar pelayanan tetap berjalan tertib dan terarah.

Efektivitas koordinasi dalam pelayanan jemaah haji

1. Kelancaran pelayanan

Efektivitas koordinasi antarbidang dalam pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo dapat dilihat dari kelancaran pelayanan yang berlangsung selama proses penerimaan hingga pemberangkatan jemaah menuju Arab Saudi. Kelancaran pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan koordinasi karena pelayanan haji



melibatkan jumlah jemaah yang besar, waktu pelayanan yang terbatas, serta keterlibatan banyak bidang pelayanan yang harus bekerja secara terpadu. Oleh karena itu, koordinasi yang efektif dibutuhkan agar seluruh rangkaian pelayanan dapat berjalan secara tertib, cepat, dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan, pelayanan penerimaan jemaah rata-rata dapat diselesaikan dalam waktu sekitar dua jam untuk setiap kloter. Dalam satu hari, Embarkasi Solo melayani sekitar tiga kloter dengan jumlah jemaah kurang lebih 360 orang per kloter. Meskipun jumlah jemaah yang dilayani cukup besar, proses pelayanan tetap dapat berjalan dengan lancar karena adanya pembagian tugas yang jelas dan koordinasi antarbidang yang berjalan secara berkesinambungan. Kelancaran tersebut terlihat dari proses penerimaan jemaah yang meliputi pemeriksaan kesehatan akhir, pembagian dokumen perjalanan, distribusi living cost, pembagian alat pelindung diri, hingga pengaturan akomodasi jemaah di asrama.

Selain pada tahap penerimaan, efektivitas koordinasi juga terlihat pada proses pemberangkatan jemaah menuju bandara. Berdasarkan hasil wawancara, proses pemberangkatan dilakukan sekitar lima jam sebelum jadwal penerbangan guna mempersiapkan seluruh kebutuhan administrasi dan pemeriksaan jemaah sebelum keberangkatan. Dalam proses tersebut, bidang penerimaan dan pemberangkatan harus berkoordinasi dengan berbagai pihak, seperti kesehatan, keamanan, transportasi, hingga pihak bandara dan maskapai penerbangan. Meskipun alur pelayanan cukup panjang dan melibatkan banyak pihak, pelayanan tetap dapat berjalan sesuai jadwal karena adanya koordinasi yang terstruktur antarpetugas.

Kelancaran pelayanan juga didukung oleh komunikasi cepat antarbidang melalui grup koordinasi PPIH dan komunikasi langsung antarpetugas di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara, setiap perubahan informasi terkait jadwal penerbangan, kondisi jemaah, maupun kendala teknis akan segera disampaikan kepada seluruh bidang agar pelayanan dapat segera disesuaikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa efektivitas koordinasi tidak hanya bergantung pada struktur organisasi, tetapi juga pada kecepatan penyampaian informasi antarpetugas pelayanan.

Selain itu, bidang humas turut mendukung kelancaran pelayanan melalui pengelolaan informasi dan dokumentasi pelayanan jemaah. Humas melakukan koordinasi dengan berbagai bidang untuk memastikan informasi yang disampaikan kepada masyarakat sesuai dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya. Melalui koordinasi tersebut, informasi mengenai jumlah jemaah, kondisi kesehatan jemaah, maupun perubahan pelayanan dapat tersampaikan secara cepat dan akurat kepada publik. Dengan demikian, pelayanan tidak hanya berjalan lancar secara teknis, tetapi juga mampu menjaga transparansi informasi kepada masyarakat.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kondisi yang menyebabkan penyesuaian pelayanan, seperti perubahan jadwal penerbangan dan keterlambatan kedatangan jemaah akibat kendala perjalanan. Namun, berdasarkan hasil wawancara, kondisi tersebut tidak sampai menghambat keseluruhan pelayanan karena setiap bidang mampu melakukan penyesuaian secara cepat melalui koordinasi yang telah dibangun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa koordinasi antarbidang di Embarkasi Solo memiliki tingkat adaptasi yang cukup baik terhadap dinamika pelayanan di lapangan.



Temuan penelitian menunjukkan bahwa kelancaran pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo dipengaruhi oleh efektivitas koordinasi antarbidang yang berjalan secara terorganisasi dan berkesinambungan. Menurut Moenir (2010:88), pelayanan publik yang efektif ditandai dengan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan haji, efektivitas tersebut tercermin melalui kemampuan antarbidang dalam menjaga kelancaran pelayanan meskipun menghadapi berbagai kondisi teknis dan perubahan situasi di lapangan.

2. Ketepatan pelaksanaan tugas

Ketepatan pelaksanaan tugas menjadi salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo. Pelayanan yang melibatkan ribuan jemaah dengan jadwal yang padat menuntut setiap bidang bekerja sesuai fungsi dan tanggung jawabnya masing-masing. Dalam kondisi tersebut, kesalahan kecil dalam pelaksanaan tugas dapat berdampak pada tahapan pelayanan berikutnya. Oleh sebab itu, ketepatan kerja antarpetugas menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari efektivitas koordinasi pelayanan haji.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan, setiap petugas telah ditempatkan sesuai pembagian tugas yang telah disusun sebelumnya. Di bidang penerimaan, misalnya, terdapat petugas yang khusus menangani penerimaan jemaah, pemeriksaan data, pengaturan koper, pendampingan jemaah lansia, hingga petugas pembawa acara. Sementara pada tahap pemberangkatan, petugas difokuskan untuk mengatur proses perpindahan jemaah dari asrama menuju Gedung Muzdalifah hingga keberangkatan ke bandara. Pembagian tugas yang rinci tersebut membuat setiap petugas memahami perannya masing-masing sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih tertib dan terarah.

Ketepatan pelaksanaan tugas juga terlihat dari kesiapan petugas dalam menjalankan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara, petugas di setiap seksi telah memiliki sistem pengingat dan komunikasi internal sebelum pelayanan dimulai. Bahkan, lima belas menit sebelum jadwal pelayanan berlangsung, antarpetugas telah saling menghubungi melalui telepon maupun grup komunikasi untuk memastikan kesiapan di lapangan. Langkah tersebut dilakukan agar tidak terjadi keterlambatan pelayanan maupun kekosongan petugas pada titik-titik pelayanan tertentu.

Selain itu, ketepatan tugas juga didukung oleh adanya pembagian kewenangan yang jelas di setiap bidang pelayanan. Kepala seksi (kasi) memiliki peran dalam mengatur anggota dan memastikan pekerjaan dilaksanakan sesuai prosedur. Dalam praktiknya, apabila terdapat petugas yang berhalangan hadir atau tidak dapat menjalankan tugasnya, maka petugas lain akan segera ditunjuk untuk menggantikan posisi tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas di Embarkasi Solo tidak hanya bergantung pada individu tertentu, tetapi dibangun melalui sistem kerja kolektif yang saling mendukung antaranggota.

Pada bidang humas, ketepatan tugas terlihat dari proses pengelolaan informasi dan publikasi pelayanan haji. Sebelum informasi dipublikasikan kepada masyarakat, humas terlebih dahulu melakukan verifikasi data kepada bidang terkait agar informasi yang disampaikan tetap akurat. Selain itu, humas juga bertanggung jawab dalam dokumentasi kegiatan, protokoler tamu,



pengelolaan media publikasi, serta monitoring informasi yang berkembang di masyarakat melalui kegiatan clipping media. Pembagian tugas tersebut memperlihatkan bahwa setiap anggota memiliki fungsi yang berbeda, tetapi tetap bergerak dalam tujuan pelayanan yang sama.

Meskipun pelayanan telah berjalan sesuai pembagian tugas yang ditentukan, dalam pelaksanaannya masih terdapat kondisi yang mengharuskan petugas melakukan penyesuaian di lapangan. Perubahan jadwal penerbangan, kondisi kesehatan jemaah, maupun keterlambatan kedatangan rombongan sering kali memengaruhi ritme kerja pelayanan. Namun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas mampu menyesuaikan tugas secara cepat tanpa mengganggu keseluruhan proses pelayanan. Hal tersebut terjadi karena antarpetugas telah memahami alur pelayanan dan memiliki komunikasi yang cukup baik dalam menghadapi situasi mendadak.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa ketepatan pelaksanaan tugas di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo dipengaruhi oleh kejelasan pembagian kerja, kesiapan petugas, serta kemampuan setiap bidang dalam menjalankan fungsi pelayanan secara disiplin. Menurut Hasibuan (2011:105), efektivitas kerja organisasi dapat tercapai apabila setiap anggota memahami tugas, tanggung jawab, dan target kerja yang harus dilaksanakan. Dalam konteks pelayanan haji, pemahaman terhadap tugas tersebut menjadi faktor penting untuk menjaga keteraturan pelayanan di tengah tingginya mobilitas jemaah dan padatnya jadwal keberangkatan.

3. Respons terhadap situasi mendadak di lapangan

Pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo tidak selalu berjalan sesuai rencana. Dalam pelaksanaannya, sering muncul situasi mendadak yang mengharuskan setiap bidang melakukan penyesuaian secara cepat. Oleh karena itu, kemampuan merespons kondisi darurat menjadi bagian penting dalam efektivitas koordinasi pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan, perubahan jadwal penerbangan menjadi salah satu kondisi yang paling sering terjadi. Perubahan tersebut berdampak langsung terhadap jadwal penerimaan, konsumsi, pemberangkatan, hingga kesiapan petugas di lapangan. Selain itu, keterlambatan kedatangan jemaah akibat kecelakaan di perjalanan juga pernah menyebabkan jadwal pelayanan mundur dari waktu yang telah ditentukan. Namun, kondisi tersebut dapat segera diatasi karena setiap bidang langsung melakukan penyesuaian pelayanan melalui komunikasi cepat antarpetugas.

Respons cepat juga terlihat ketika terdapat jemaah yang belum memperoleh kartu nusuk akibat perubahan data keberangkatan atau jemaah cadangan yang naik pada saat terakhir. Dalam kondisi tersebut, bidang penerimaan segera berkoordinasi dengan pihak syarikah agar jemaah tetap dapat diberangkatkan sesuai jadwal. Meskipun kartu nusuk belum diterima di embarkasi, solusi pelayanan tetap disiapkan agar jemaah dapat memperoleh kartu tersebut setelah tiba di Arab Saudi.

Selain itu, bidang humas juga menghadapi situasi mendadak, terutama ketika terjadi gangguan kesehatan jemaah di tengah perjalanan. Berdasarkan hasil wawancara, pernah terjadi jemaah yang harus diturunkan di Bandara Kualanamu karena kondisi kesehatan tertentu. Situasi tersebut mengharuskan humas berkoordinasi dengan bidang kesehatan, keamanan, dokumen,



dan pihak bandara untuk mengatur ulang proses keberangkatan jemaah, termasuk penjadwalan ulang tiket dan administrasi keimigrasian.

Kemampuan merespons situasi mendadak didukung oleh komunikasi yang aktif melalui grup WhatsApp PPIH dan koordinasi langsung antarpetugas. Setiap perubahan informasi segera disampaikan agar seluruh bidang dapat menyesuaikan pelayanan sesuai kondisi terbaru di lapangan. Dengan pola komunikasi tersebut, pelayanan tetap dapat berjalan tanpa menimbulkan gangguan yang signifikan terhadap jemaah.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa respons terhadap situasi mendadak di Embarkasi Solo berjalan cukup baik karena didukung koordinasi yang cepat dan fleksibel. Menurut Siagian (2014:110), organisasi yang efektif adalah organisasi yang mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan situasi secara cepat dan tepat. Dalam konteks pelayanan haji, kemampuan adaptasi tersebut terlihat dari kesiapan antarbidang dalam mengambil keputusan dan menyesuaikan pelayanan ketika terjadi kendala operasional di lapangan.

Hambatan koordinasi antarbidang

1. Miskomunikasi

Dalam pelaksanaan pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo, potensi miskomunikasi antarbidang tetap dapat terjadi mengingat banyaknya pihak yang terlibat dalam proses pelayanan. Namun, berdasarkan hasil wawancara, miskomunikasi yang terjadi tidak tergolong besar dan masih dapat diatasi melalui komunikasi lanjutan antarpetugas.

Kepala Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan menjelaskan bahwa hambatan koordinasi lebih sering disebabkan oleh perubahan situasi di lapangan dibandingkan kesalahan komunikasi antarbidang. Meski demikian, dalam kondisi tertentu masih ditemukan keterlambatan penyampaian informasi akibat perubahan jadwal penerbangan atau penyesuaian pelayanan yang bersifat mendadak. Situasi tersebut berpotensi menimbulkan ketidaksinkronan antarpetugas apabila informasi tidak segera diteruskan kepada bidang terkait.

Selain itu, perbedaan ritme kerja antarbidang juga menjadi salah satu faktor yang dapat memunculkan miskomunikasi. Setiap bidang memiliki fokus pelayanan yang berbeda sehingga membutuhkan pemahaman bersama terkait alur pelayanan yang sedang berjalan. Oleh karena itu, komunikasi rutin melalui rapat evaluasi dan grup koordinasi menjadi langkah penting untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan informasi.

Pada bidang humas, potensi miskomunikasi diantisipasi melalui proses cross-check sebelum informasi dipublikasikan kepada masyarakat. Setiap informasi yang diterima dari bidang lain terlebih dahulu diverifikasi agar data yang disampaikan tetap sesuai dengan kondisi pelayanan di lapangan. Langkah tersebut dilakukan untuk menjaga ketepatan informasi sekaligus menghindari kesalahpahaman antarbidang maupun kepada publik.

Meskipun terdapat potensi miskomunikasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan komunikasi antarbidang di Embarkasi Solo cenderung berjalan cukup baik. Hal ini didukung oleh adanya komunikasi langsung antarpetugas, penggunaan media komunikasi daring, serta evaluasi rutin yang dilakukan setiap minggu. Dengan pola komunikasi tersebut, kesalahan informasi dapat segera diperbaiki sebelum memengaruhi pelayanan secara lebih luas.



Menurut Handayani (1994:143), komunikasi yang kurang jelas dapat menghambat proses koordinasi organisasi karena menyebabkan perbedaan pemahaman dalam pelaksanaan tugas. Dalam konteks pelayanan haji, ketepatan informasi menjadi hal penting karena setiap perubahan pelayanan berkaitan langsung dengan kenyamanan dan kelancaran keberangkatan jemaah.

2. Keterlambatan informasi

Keterlambatan informasi menjadi salah satu hambatan yang cukup sering muncul dalam pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo. Hambatan ini umumnya terjadi karena adanya perubahan jadwal pelayanan yang bersifat mendadak, terutama berkaitan dengan jadwal penerbangan dan kedatangan jemaah dari daerah. Kondisi tersebut menuntut setiap bidang mampu menyesuaikan pelayanan dalam waktu yang relatif singkat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan, keterlambatan informasi pernah terjadi akibat keterlambatan kedatangan jemaah karena kecelakaan di perjalanan. Akibatnya, jadwal pelayanan yang telah disusun sebelumnya harus mengalami penyesuaian. Kondisi tersebut berdampak pada kesiapan bidang lain, seperti kesehatan, perbekalan, dan akomodasi yang harus menyesuaikan ulang waktu pelayanan kepada jemaah.

Selain itu, perubahan jadwal penerbangan dari pihak maskapai juga menjadi faktor yang sering memengaruhi alur koordinasi pelayanan. Informasi perubahan jadwal terkadang diterima dalam waktu yang mendekati keberangkatan sehingga setiap bidang harus bergerak cepat melakukan penyesuaian pelayanan. Dalam kondisi tersebut, keterlambatan penyampaian informasi berpotensi mengganggu kesiapan petugas maupun alur pelayanan jemaah.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, seluruh bidang memanfaatkan grup komunikasi PPIH dan komunikasi langsung antarpetugas. Informasi terbaru terkait perubahan jadwal atau kondisi pelayanan segera disampaikan melalui grup koordinasi agar setiap bidang dapat melakukan penyesuaian secepat mungkin. Selain itu, petugas juga melakukan komunikasi melalui telepon langsung untuk memastikan informasi benar-benar diterima oleh pihak terkait.

Bidang humas juga memiliki peran penting dalam mengelola keterlambatan informasi, terutama dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Sebelum informasi dipublikasikan, humas terlebih dahulu melakukan verifikasi kepada bidang terkait agar tidak terjadi kesalahan penyampaian data akibat perubahan kondisi di lapangan. Langkah tersebut dilakukan untuk menjaga ketepatan dan keakuratan informasi pelayanan haji.

Menurut Siagian (2014:118), keterlambatan informasi dapat menghambat efektivitas koordinasi karena menyebabkan ketidaksiapan dalam pengambilan keputusan organisasi. Dalam pelayanan haji, kecepatan arus informasi menjadi sangat penting mengingat pelayanan berlangsung dalam waktu yang terbatas dan melibatkan banyak pihak secara bersamaan

3. Kendala teknis dan SDM

Pelaksanaan pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo juga menghadapi berbagai kendala teknis dan sumber daya manusia (SDM). Kendala tersebut muncul



karena tingginya intensitas pelayanan, perubahan situasi di lapangan, serta banyaknya jemaah yang harus dilayani dalam waktu yang terbatas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan, salah satu kendala teknis yang sering terjadi adalah perubahan jadwal penerbangan dan keterlambatan kedatangan jemaah dari daerah. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan harus menyesuaikan kembali jadwal yang telah disusun sebelumnya. Selain itu, terdapat juga kendala terkait jemaah cadangan yang belum memperoleh kartu nusuk sehingga membutuhkan koordinasi tambahan dengan pihak syarikah.

Dari sisi SDM, kendala yang dihadapi lebih banyak berkaitan dengan kondisi petugas yang terkadang berhalangan hadir atau mengalami kelelahan akibat padatny jadwal pelayanan. Pelayanan haji berlangsung hampir sepanjang hari dengan jadwal yang berubah-ubah, mulai pagi, siang, hingga malam hari. Situasi tersebut membuat petugas dituntut tetap siap menjalankan tugas meskipun berada dalam kondisi kerja yang cukup padat.

Pada bidang humas, keterbatasan jumlah personel juga menjadi tantangan tersendiri karena tugas yang dijalankan cukup banyak, mulai dari dokumentasi, publikasi media, protokoler tamu, hingga pengelolaan informasi pelayanan. Meski demikian, pembagian tugas yang jelas membuat pelayanan tetap dapat berjalan sesuai kebutuhan di lapangan.

Untuk mengatasi kendala tersebut, setiap bidang melakukan penyesuaian tugas secara fleksibel. Apabila terdapat petugas yang berhalangan hadir, maka tugasnya akan segera dialihkan kepada anggota lain agar pelayanan tidak terganggu. Selain itu, koordinasi melalui grup komunikasi dan briefing rutin membantu petugas lebih siap menghadapi perubahan kondisi pelayanan.

Menurut Moenir (2010:134), kendala teknis dan keterbatasan SDM merupakan hambatan umum dalam pelayanan publik yang dapat memengaruhi efektivitas kerja organisasi. Oleh karena itu, diperlukan kemampuan adaptasi dan kerja sama antarpetugas agar pelayanan tetap berjalan optimal.

4. Dinamika pelayanan jemaah haji

Pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo memiliki dinamika yang cukup tinggi karena melibatkan ribuan jemaah dengan kondisi, kebutuhan, dan karakteristik yang berbeda. Dinamika tersebut memengaruhi pola koordinasi antarbidang karena setiap perubahan situasi di lapangan menuntut pelayanan yang cepat dan menyesuaikan kebutuhan jemaah.

Berdasarkan hasil wawancara, kondisi jemaah yang beragam menjadi salah satu tantangan dalam pelayanan. Tidak semua jemaah berada dalam kondisi fisik yang sama, terutama jemaah lansia dan jemaah dengan riwayat kesehatan tertentu. Dalam situasi seperti ini, bidang kesehatan, penerimaan, humas, hingga keamanan harus bekerja secara bersama agar pelayanan tetap berjalan lancar tanpa mengabaikan kondisi jemaah.

Selain kondisi kesehatan, dinamika pelayanan juga terlihat dari perubahan jadwal penerbangan dan kedatangan jemaah yang sering berubah. Perubahan tersebut berdampak pada alur pelayanan lain, seperti konsumsi, akomodasi, dan proses pemberangkatan menuju bandara.



Oleh karena itu, setiap bidang dituntut mampu menyesuaikan pelayanan dengan cepat agar tidak menimbulkan penumpukan atau keterlambatan pelayanan jemaah.

Dinamika pelayanan semakin terlihat ketika terjadi kondisi tertentu, seperti jemaah sakit di tengah perjalanan atau adanya jemaah cadangan yang diberangkatkan mendekati waktu keberangkatan. Dalam kondisi tersebut, koordinasi antarbidang menjadi sangat penting karena setiap keputusan pelayanan harus dilakukan secara cepat dan tepat. Berdasarkan hasil wawancara, penanganan jemaah yang mengalami kendala kesehatan memerlukan koordinasi antara bidang kesehatan, dokumen, humas, keamanan, hingga pihak bandara untuk mengatur ulang proses keberangkatan.

Di sisi lain, tingginya aktivitas pelayanan juga memengaruhi ritme kerja petugas. Dalam satu hari, Embarkasi Solo dapat melayani hingga tiga kloter keberangkatan dengan jumlah jemaah yang besar. Situasi ini membuat setiap bidang harus mampu menjaga konsistensi pelayanan meskipun berada dalam tekanan waktu dan kondisi kerja yang cukup padat.

Menurut Siagian (2014:97), dinamika organisasi muncul akibat perubahan situasi yang menuntut organisasi mampu beradaptasi secara cepat agar tujuan pelayanan tetap tercapai. Dalam konteks pelayanan haji, kemampuan beradaptasi tersebut terlihat dari kesiapan antarbidang dalam menghadapi perubahan kondisi jemaah maupun perubahan teknis pelayanan di lapangan.

Upaya mengatasi hambatan koordinasi

1. Evaluasi dan briefing rutin

Salah satu upaya utama yang dilakukan untuk mengatasi hambatan koordinasi di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo adalah melalui evaluasi dan briefing rutin antarbidang. Kegiatan ini menjadi sarana untuk menyampaikan perkembangan pelayanan, membahas kendala di lapangan, serta menyusun langkah perbaikan agar pelayanan jemaah tetap berjalan optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan, rapat evaluasi dilaksanakan secara rutin setiap malam Jumat dan diikuti seluruh unsur PPIH. Dalam rapat tersebut, masing-masing bidang menyampaikan laporan pelayanan yang telah berjalan selama satu minggu, termasuk hambatan maupun penyesuaian yang terjadi di lapangan. Melalui forum ini, setiap bidang dapat saling memberikan masukan dan menentukan solusi bersama terhadap masalah pelayanan yang muncul.

Sebelum rapat besar PPIH dilaksanakan, masing-masing bidang terlebih dahulu mengadakan briefing internal. Kepala Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan menjelaskan bahwa evaluasi internal dilakukan pada Kamis sore untuk membahas kendala yang dihadapi di tingkat bidang. Hasil evaluasi tersebut kemudian dibawa ke rapat koordinasi PPIH agar dapat dibahas bersama dengan bidang lain. Sistem ini membuat proses evaluasi berjalan lebih terarah karena setiap bidang sudah memiliki bahan evaluasi sebelum memasuki rapat besar.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Kepala Seksi Humas yang menjelaskan bahwa briefing rutin membantu sinkronisasi informasi antarbidang. Melalui evaluasi berkala, setiap bidang dapat mengetahui perkembangan pelayanan dan memahami perubahan yang terjadi di



lapangan. Dengan demikian, potensi kesalahan komunikasi maupun keterlambatan informasi dapat diminimalkan.

Evaluasi rutin juga berfungsi sebagai sarana pengambilan keputusan cepat ketika terjadi perubahan situasi pelayanan. Misalnya, saat terjadi perubahan jadwal penerbangan atau kendala teknis tertentu, hasil evaluasi dapat langsung dijadikan dasar untuk melakukan penyesuaian pelayanan di lapangan. Oleh karena itu, briefing dan evaluasi tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi bagian penting dalam menjaga kesiapan pelayanan.

Menurut Handayani (1994:156), evaluasi dan koordinasi rutin diperlukan untuk menjaga keselarasan kerja antarbagian organisasi agar tujuan bersama dapat tercapai secara efektif. Dalam pelayanan haji, evaluasi rutin menjadi penting karena pelayanan berlangsung dalam ritme yang cepat dan melibatkan banyak bidang secara bersamaan.

2. Penguatan komunikasi lintas bidang

Penguatan komunikasi lintas bidang menjadi langkah penting dalam menjaga kelancaran pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo. Mengingat pelayanan melibatkan banyak bidang dengan tugas yang saling berkaitan, komunikasi yang cepat dan terbuka diperlukan agar setiap perubahan informasi dapat segera ditindaklanjuti oleh seluruh petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, komunikasi lintas bidang dilakukan tidak hanya melalui rapat resmi, tetapi juga melalui grup WhatsApp PPIH dan komunikasi langsung antarpetugas. Media komunikasi tersebut digunakan untuk menyampaikan informasi terkait perubahan jadwal penerbangan, kondisi jemaah, maupun kebutuhan pelayanan lainnya yang bersifat mendadak. Dengan adanya komunikasi yang berlangsung secara real time, setiap bidang dapat segera menyesuaikan tugas dan pelayanan sesuai kondisi di lapangan.

Kepala Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan menjelaskan bahwa komunikasi antarpetugas dilakukan hampir setiap saat, terutama menjelang proses penerimaan dan pemberangkatan jemaah. Bahkan, sebelum pelayanan dimulai, petugas saling menghubungi untuk memastikan kesiapan di masing-masing titik pelayanan. Langkah ini dilakukan untuk mengurangi keterlambatan informasi dan memastikan seluruh pelayanan berjalan sesuai alur yang telah ditentukan.

Selain itu, bidang humas juga memperkuat komunikasi lintas bidang melalui proses verifikasi informasi sebelum dipublikasikan kepada masyarakat. Setiap informasi yang diterima akan dikonfirmasi terlebih dahulu kepada bidang terkait agar data yang disampaikan tetap akurat. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa komunikasi lintas bidang tidak hanya bertujuan mempercepat koordinasi internal, tetapi juga menjaga ketepatan informasi pelayanan kepada publik.

Penguatan komunikasi juga terlihat dalam penanganan situasi darurat, seperti perubahan jadwal penerbangan atau jemaah yang mengalami gangguan kesehatan di perjalanan. Dalam kondisi tersebut, komunikasi antarbidang dilakukan secara cepat agar keputusan pelayanan dapat segera diambil tanpa menghambat proses keberangkatan jemaah lainnya.



Menurut Siagian (2014:120), komunikasi yang efektif merupakan kunci utama dalam membangun koordinasi organisasi karena dapat mempercepat penyampaian informasi dan mempermudah pengambilan keputusan. Dalam pelayanan haji, komunikasi lintas bidang menjadi sangat penting karena setiap bidang saling bergantung dalam menjalankan pelayanan kepada jemaah.

3. Strategi percepatan koordinasi pelayanan

Dalam pelaksanaan pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo, percepatan koordinasi menjadi hal penting karena pelayanan berlangsung dalam waktu yang terbatas dan melibatkan banyak bidang secara bersamaan. Oleh sebab itu, setiap bidang menerapkan berbagai strategi agar proses koordinasi dapat berjalan lebih cepat dan pelayanan kepada jemaah tidak mengalami hambatan.

Berdasarkan hasil wawancara, salah satu strategi yang paling sering digunakan adalah pemanfaatan grup komunikasi PPIH sebagai pusat penyampaian informasi antarbidang. Melalui grup tersebut, setiap perubahan jadwal, kondisi jemaah, maupun kendala pelayanan dapat langsung diinformasikan kepada seluruh petugas. Cara ini dinilai lebih efektif karena informasi dapat diterima secara bersamaan tanpa harus menunggu rapat formal.

Selain penggunaan media komunikasi daring, percepatan koordinasi juga dilakukan melalui komunikasi langsung antarpetugas di lapangan. Kepala Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan menjelaskan bahwa petugas biasanya saling menghubungi sebelum pelayanan dimulai untuk memastikan kesiapan masing-masing bidang. Dengan komunikasi yang dilakukan lebih awal, potensi keterlambatan pelayanan dapat diminimalkan.

Strategi lainnya terlihat dari sistem pembagian tugas yang fleksibel. Dalam kondisi tertentu, petugas dapat saling membantu antarbagian ketika terjadi kekurangan personel atau perubahan pelayanan mendadak. Misalnya, saat terdapat jemaah yang membutuhkan penanganan khusus atau ketika jadwal penerbangan berubah, setiap bidang segera melakukan penyesuaian tugas agar pelayanan tetap berjalan sesuai kebutuhan di lapangan.

Bidang humas juga menerapkan strategi percepatan koordinasi melalui verifikasi cepat terhadap informasi pelayanan. Sebelum informasi dipublikasikan, humas segera berkoordinasi dengan bidang terkait agar data yang disampaikan tetap akurat dan tidak menimbulkan kesalahpahaman di masyarakat. Langkah ini membantu mempercepat arus informasi sekaligus menjaga kepercayaan publik terhadap pelayanan haji.

Selain itu, evaluasi rutin yang dilakukan setiap minggu turut menjadi bagian dari strategi percepatan koordinasi. Melalui evaluasi tersebut, setiap bidang dapat mengetahui pola hambatan yang sering muncul sehingga langkah antisipasi dapat disiapkan lebih awal untuk pelayanan berikutnya.

Menurut Terry dalam Hasibuan (2011:221), koordinasi yang efektif membutuhkan sistem komunikasi yang cepat, pembagian kerja yang jelas, serta kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan situasi. Dalam konteks pelayanan haji, strategi percepatan koordinasi diperlukan agar seluruh proses pelayanan tetap berjalan tertib meskipun menghadapi dinamika pelayanan yang cukup tinggi.



Dampak koordinasi terhadap kualitas pelayanan jemaah

1. Kenyamanan dan ketertiban jemaah

Koordinasi antarbidang yang berjalan baik memberikan dampak langsung terhadap kenyamanan dan ketertiban jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo. Pelayanan yang terorganisasi membuat proses penerimaan, akomodasi, hingga pemberangkatan jemaah dapat berlangsung lebih tertib sehingga jemaah tidak mengalami kebingungan selama berada di embarkasi.

Berdasarkan hasil wawancara, setiap bidang telah memiliki tugas pelayanan yang jelas sehingga alur pelayanan jemaah berjalan lebih terarah. Saat jemaah tiba di embarkasi, petugas penerimaan langsung mengarahkan proses pemeriksaan kesehatan, pembagian dokumen, distribusi perlengkapan, hingga pengantaran menuju penginapan. Setelah itu, bidang lain melanjutkan pelayanan sesuai tugas masing-masing. Pola pelayanan yang terstruktur tersebut membantu menciptakan suasana pelayanan yang lebih tertib dan nyaman bagi jemaah.

Koordinasi yang baik juga membantu petugas lebih cepat menangani kebutuhan khusus jemaah, terutama jemaah lansia dan jemaah dengan kondisi kesehatan tertentu. Berdasarkan hasil wawancara, apabila terdapat jemaah yang membutuhkan bantuan tambahan, petugas dari beberapa bidang akan segera berkoordinasi untuk memberikan pendampingan. Hal ini membuat jemaah merasa lebih diperhatikan selama proses pelayanan berlangsung.

Selain itu, komunikasi antarbidang yang aktif turut memengaruhi kenyamanan jemaah karena perubahan informasi dapat segera disampaikan tanpa menimbulkan kepanikan di lapangan. Ketika terjadi perubahan jadwal atau penyesuaian pelayanan, petugas segera memberikan arahan kepada jemaah sehingga situasi pelayanan tetap kondusif dan tertib.

Bidang humas juga memiliki peran dalam menjaga kenyamanan jemaah melalui penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat dan keluarga jemaah. Informasi yang terkelola dengan baik membantu mengurangi kesalahpahaman dan menjaga suasana pelayanan tetap terkendali.

Menurut Moenir (2010:41), kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari kemampuan organisasi menciptakan pelayanan yang tertib, aman, dan memberikan rasa nyaman kepada masyarakat. Dalam pelayanan haji, kenyamanan dan ketertiban jemaah menjadi indikator penting karena pelayanan tidak hanya berkaitan dengan administrasi, tetapi juga menyangkut kondisi fisik dan psikologis jemaah selama proses keberangkatan.

2. Efektivitas pelayanan keberangkatan

Koordinasi antarbidang memiliki pengaruh besar terhadap efektivitas pelayanan keberangkatan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo. Proses keberangkatan melibatkan banyak tahapan pelayanan, mulai dari persiapan dokumen, pemeriksaan kesehatan, pengaturan transportasi, hingga pemberangkatan menuju bandara. Oleh karena itu, setiap bidang harus bekerja secara terhubung agar proses keberangkatan berjalan sesuai jadwal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan, proses keberangkatan telah disusun melalui alur pelayanan yang jelas. Jemaah diberangkatkan menuju bandara beberapa jam sebelum jadwal penerbangan agar seluruh tahapan pemeriksaan dapat dilakukan secara tertib. Dalam proses tersebut, bidang penerimaan dan pemberangkatan



melakukan koordinasi dengan bidang kesehatan, keamanan, transportasi, dokumen, hingga pihak maskapai penerbangan.

Efektivitas pelayanan keberangkatan juga terlihat dari kemampuan petugas dalam menyesuaikan pelayanan ketika terjadi perubahan jadwal penerbangan. Berdasarkan hasil wawancara, perubahan jadwal sering kali terjadi secara mendadak dan mengharuskan seluruh bidang melakukan penyesuaian dalam waktu singkat. Namun, melalui komunikasi yang cepat dan pembagian tugas yang jelas, proses keberangkatan tetap dapat berjalan tanpa mengganggu pelayanan terhadap jemaah.

Selain itu, penggunaan grup komunikasi PPIH membantu mempercepat penyampaian informasi terkait jadwal keberangkatan maupun kondisi jemaah di lapangan. Setiap perubahan informasi segera diteruskan kepada seluruh bidang sehingga keputusan pelayanan dapat dilakukan lebih cepat dan terkoordinasi.

Bidang humas turut mendukung efektivitas keberangkatan melalui penyampaian informasi kepada masyarakat dan keluarga jemaah. Informasi yang jelas mengenai jadwal dan kondisi keberangkatan membantu menciptakan situasi pelayanan yang lebih tertib dan kondusif.

Menurut Siagian (2014:115), efektivitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan organisasi mencapai tujuan pelayanan secara tepat waktu, teratur, dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan haji, efektivitas keberangkatan menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan jadwal penerbangan dan kesiapan jemaah menuju Tanah Suci.

3. Penanganan kebutuhan khusus Jemaah

Koordinasi antarbidang juga berperan penting dalam penanganan kebutuhan khusus jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo. Kebutuhan khusus tersebut umumnya berkaitan dengan jemaah lansia, jemaah dengan riwayat penyakit tertentu, maupun jemaah yang memerlukan pendampingan tambahan selama proses pelayanan dan keberangkatan.

Berdasarkan hasil wawancara, penanganan jemaah dengan kondisi khusus dilakukan melalui kerja sama beberapa bidang sekaligus. Bidang kesehatan bertugas melakukan pemeriksaan dan pemantauan kondisi jemaah, sementara bidang penerimaan dan pemberangkatan membantu proses mobilisasi serta pendampingan selama pelayanan berlangsung. Dalam kondisi tertentu, bidang keamanan dan humas juga ikut terlibat untuk membantu kelancaran pelayanan dan penyampaian informasi kepada keluarga jemaah.

Salah satu kondisi yang pernah terjadi adalah adanya jemaah yang mengalami gangguan kesehatan saat perjalanan menuju Arab Saudi sehingga harus diturunkan di Bandara Kualanamu. Situasi tersebut mengharuskan beberapa bidang segera berkoordinasi untuk mengatur penanganan medis, administrasi dokumen, hingga penjadwalan ulang keberangkatan jemaah. Berdasarkan hasil wawancara, koordinasi dilakukan secara cepat agar kondisi jemaah tetap tertangani tanpa menghambat pelayanan jemaah lainnya.

Selain itu, pelayanan terhadap jemaah lansia juga menjadi perhatian khusus dalam proses pelayanan haji. Petugas membantu pendampingan sejak proses penerimaan, pengaturan kamar, hingga pemberangkatan menuju bandara. Dengan adanya koordinasi antarbidang, kebutuhan



jemaah lansia dapat lebih mudah dipantau sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih aman dan nyaman.

Koordinasi juga dilakukan ketika terdapat jemaah cadangan yang diberangkatkan mendekati waktu keberangkatan. Dalam kondisi tersebut, bidang penerimaan harus berkoordinasi dengan pihak syarikah terkait dokumen dan kartu nusuk agar jemaah tetap dapat diberangkatkan sesuai jadwal yang tersedia.

Menurut Moenir (2010:58), kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari kemampuan organisasi dalam memberikan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat secara tepat dan manusiawi. Dalam pelayanan haji, perhatian terhadap jemaah dengan kebutuhan khusus menjadi penting karena menyangkut keselamatan, kenyamanan, dan kelancaran proses ibadah jemaah.

KESIMPULAN

Koordinasi antarbidang dalam pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan Embarkasi Solo memiliki peran penting dalam menjaga efektivitas dan kelancaran pelayanan jemaah. Pelayanan yang melibatkan banyak bidang tidak dapat berjalan secara optimal apabila tidak didukung komunikasi, pembagian tugas, serta kerja sama yang terintegrasi antarpetugas pelayanan. Melalui koordinasi yang dilakukan secara formal maupun informal, setiap bidang mampu menyesuaikan pelayanan sesuai kebutuhan dan kondisi di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme koordinasi di Embarkasi Solo telah berjalan secara sistematis melalui briefing internal, rapat evaluasi rutin, serta komunikasi cepat menggunakan media daring. Pola koordinasi tersebut membuat setiap bidang lebih mudah menyampaikan informasi, melakukan penyesuaian pelayanan, dan mengambil keputusan secara bersama ketika terjadi perubahan situasi pelayanan. Selain itu, pembagian tugas yang jelas turut membantu petugas memahami tanggung jawab masing-masing sehingga pelayanan dapat berjalan lebih tertib dan terarah.

Penelitian ini juga menemukan bahwa hambatan koordinasi lebih banyak dipengaruhi oleh faktor teknis lapangan, seperti perubahan jadwal penerbangan, keterlambatan kedatangan jemaah, serta kondisi kesehatan jemaah yang memerlukan penanganan khusus. Meskipun demikian, hambatan tersebut dapat diatasi melalui komunikasi lintas bidang yang aktif, evaluasi rutin, dan fleksibilitas kerja antarpetugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan adaptasi menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan haji.

Selain berdampak pada kelancaran pelayanan, koordinasi antarbidang juga berpengaruh terhadap kenyamanan, ketertiban, dan penanganan kebutuhan khusus jemaah. Pelayanan yang terkoordinasi membuat jemaah memperoleh pelayanan yang lebih cepat, jelas, dan responsif sesuai kondisi yang dihadapi di lapangan. Dengan demikian, koordinasi antarbidang tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme administratif organisasi, tetapi juga menjadi unsur penting dalam menciptakan kualitas pelayanan jemaah haji yang lebih efektif dan humanis.

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).



- Cholihq, A. (2014). *Tingkat kepuasan jamaah calon haji terhadap pelayanan di asrama embarkasi haji 2012*. IAIN Walisongo Semarang.
- Fatiha, S. N. U., Affandi, Y., Darissurayya, V., Rozaq, A., & Malik, H. A. (n.d.). *Peran satgas haji dalam peningkatan kualitas pelayanan jemaah lansia di Asrama Haji Donohudan*. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Handayani, S. (1994). *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nada, A. Q. (2022). *Upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan pasca pandemi COVID-19* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Siagian, S. P. (2014). *Fungsi-fungsi manajerial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.