



Ditjen PHU



*Layanan*

**HAJI RAMAH LANSIA**

# Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat sehat dan anugerah sehingga buku saku layanan haji ramah lansia dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun ini dapat selesai sesuai harapan.

Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah sebagai penyelenggara ibadah haji di Indonesia memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang berkeadilan bagi seluruh jemaah haji Indonesia, termasuk jemaah haji lansia.

Jemaah Haji Indonesia saat ini yang mayoritas merupakan jemaah haji lansia membutuhkan layanan khusus sehingga setiap petugas dituntut memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya serta kepedulian yang tinggi agar para jemaah lansia mendapat layanan yang terbaik. Petugas yang akan melayani Jemaah Haji juga perlu dibekali dengan pelatihan yang menyeluruh agar dapat memberikan layanan optimal bagi jemaah lansia. Layanan terhadap jemaah lansia harus menjadi prioritas tanpa mengabaikan kepentingan jemaah lainnya.

Buku saku ini dibuat untuk menjadi petunjuk dan acuan bagi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji dalam melayani Jemaah Haji lansia agar mendapatkan layanan secara khusus dan maksimal sehingga Jemaah Haji lansia dapat melaksanakan ibadah haji dengan khushyuk, lancar, aman, nyaman, dan menjadi haji yang mabrur.

Akhirnya, kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi atas terbitnya buku saku ini. Kami sangat berharap buku saku ini dapat menjadi panduan bagi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji dan seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji untuk mewujudkan semangat layanan haji ramah lansia.

Jakarta, 27 Maret 2023

**Hilman Latief**

Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji & Umrah

# Daftar Isi

# Profil Jemaah (lansia dan bukan lansia)

Data jemaah berdasarkan usia (keseluruhan Jemaah)

Data jemaah kategori lansia

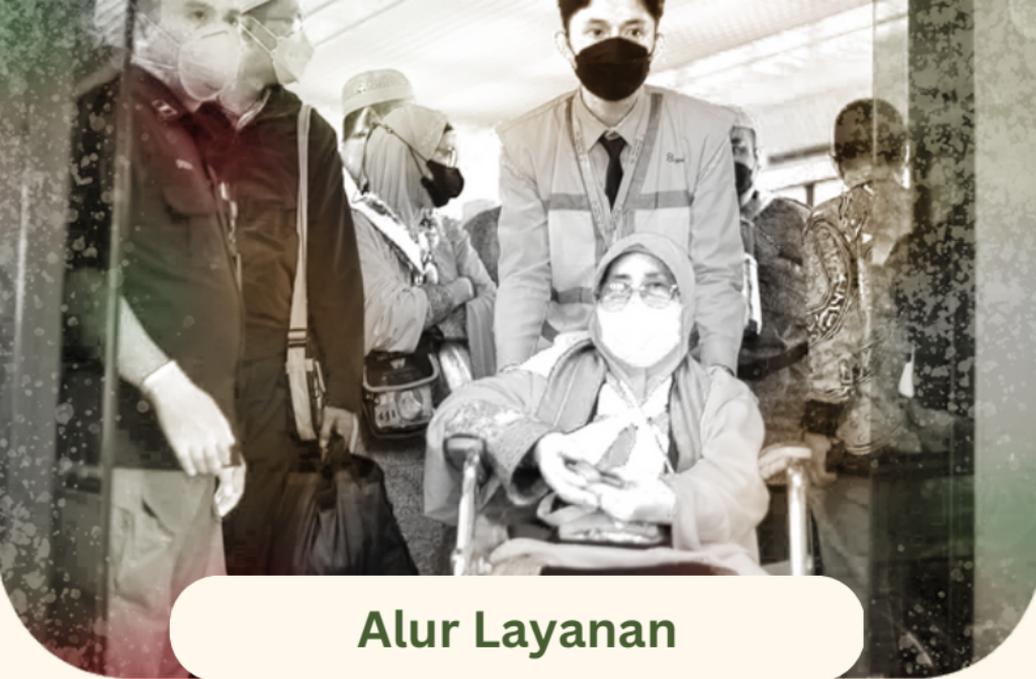
## Kriteria jemaah yang membutuhkan perhatian khusus (wajib didampingi dan dibantu)



Jemaah haji lansia dan bukan lansia yang sangat tergantung pada orang lain untuk beraktivitas (jemaah dengan kursi roda)



Jemaah Haji lansia dan bukan lansia yang memerlukan bantuan saat aktivitas harian di luar gedung (naik lift/tangga/eskalator, naik bus, ke toilet)



## Alur Layanan

1

### Pelepasan Jemaah Haji di Kabupaten/Kota & Provinsi



Jemaah Haji dengan penanda merah tidak diikutsertakan dalam seremoni pelepasan



Jemaah Haji dengan penanda kuning dapat diikutsertakan dengan pengawasan dan pendampingan



**Jika terdapat pelepasan Jemaah Haji di Provinsi**, maka menggunakan prosedur yang sama



## Kegiatan di Asrama Haji

### a. Persiapan

- 1 Penempelan stiker, penanda, petunjuk, imbauan layanan haji ramah lansia
- 2 Informasi tentang data Jemaah Haji dengan penanda merah dan kuning diterima PPIH Embarkasi pada H-2 kedatangan kloter
- 3 PPIH Embarkasi menyiapkan alat bantu dan alat kesehatan sejumlah Jemaah Haji dengan penanda merah dan kuning
- 4 PPIH Embarkasi membuat rencana penempatan Jemaah Haji dengan penanda merah dan kuning di kamar lantai awal

## b. Penerimaan Kedatangan

- 1** PPIH Embarkasi melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu turun dari bus/kendaraan setelah seluruh jemaah lainnya turun
  -  Membantu penempatan tempat duduk di aula kedatangan
  -  Membantu memberikan prioritas layanan kepada jemaah lansia untuk mendapatkan paspor, buku meningitis, gelang identitas, living cost dan pemeriksaan kesehatan
  -  Membantu pengantaran menuju kamar
  
- 2** PPIH Embarkasi melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  -  Mengawasi turun dari bus/kendaraan
  -  Mengawasi penempatan tempat duduk di aula kedatangan
  -  Mengawasi menuju meja layanan (administrasi, paspor, buku meningitis, gelang identitas, living cost dan pemeriksaan kesehatan)
  -  Mengawasi pengantaran menuju kamar

### c. Selama di Asrama

- 1 PPIH Embarkasi melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu jemaah dalam mengikuti bimbingan manasik dan ibadah lainnya
  -  Membantu jemaah pada saat makan di ruang makan yang disediakan
- 2 PPIH Embarkasi melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  -  Mengawasi jemaah dalam mengikuti bimbingan manasik dan ibadah lainnya
  -  Mengawasi jemaah pada saat makan di ruang makan yang disediakan

### d. Pemberangkatan

- 1 PPIH Embarkasi melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu jemaah keluar dari kamar dan menuju ruang keberangkatan
  -  Membantu jemaah naik bus terlebih dahulu
  -  Memastikan jemaah menempati tempat duduk yang dekat dengan akses keluar masuk

## 2 PPIH Embarkasi melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning

 Mengawasi jemaah keluar dari kamar dan menuju ruang keberangkatan

 Mengawasi jemaah naik bus



## Kegiatan Saat Menaiki Pesawat

### a. Persiapan

Memastikan informasi tentang data Jemaah Haji dengan penanda merah dan kuning diterima oleh pihak maskapai pada H-2 keberangkatan

### b. Layanan Menuju Pesawat

- 1** Petugas maskapai melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  - 1** Membantu jemaah turun dari bus dan naik pesawat
  - 2** Membantu penempatan duduk jemaah sesuai manifes
- 2** Petugas maskapai melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  - 1** Mengawasi jemaah turun dari bus dan naik pesawat
  - 2** Mengawasi penempatan duduk jemaah sesuai manifes



## Layanan Selama di Pesawat

**1** PPIH Kloter melayani Jemaah Haji dengan penanda merah

- Membantu jemaah menggunakan fasilitas
- Membantu pelaksanaan ibadah
- Mengintensifkan visitasi PPIH Kloter dan perangkatnya terhadap jemaah

**2** PPIH Kloter melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning

- Mengawasi jemaah menggunakan fasilitas
- Mengawasi pelaksanaan ibadah
- Mengintensifkan visitasi PPIH Kloter dan perangkatnya terhadap jemaah



## 5

### Layanan Turun dari Pesawat

- 1** Petugas maskapai melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  - Membantu jemaah turun dari pesawat paling akhir
  - Membantu mobilisasi jemaah dari keluar pesawat sampai dengan keluar bandara
- 2** Petugas maskapai melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  - Mengawasi jemaah turun dari pesawat
  - Mengawasi mobilisasi jemaah dari keluar pesawat sampai dengan keluar bandara



6

## Jemaah Haji Gelombang 1 Tiba di Madinah

**1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah

- Membantu jemaah turun bus paling akhir
- Membantu menempatkan jemaah pada tempat duduk prioritas di lobby hotel
- Membantu pembagian kunci kamar terlebih dahulu
- Membantu menempatkan jemaah di kamar yang berdekatan dengan kamar PPIH Kloter dan perangkatnya

**2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning

- Mengawasi jemaah turun bus
- Mengawasi penempatan jemaah di kamar



## 7

### Selama Hotel di Madinah

1 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah

- 1 Memprioritaskan pembagian konsumsi
- 1 Membantu kemudahan akses naik turun lift
- 1 Membantu memastikan jemaah mendapatkan pendamping
- 1 Membantu kepastian jemaah mendapatkan bimbingan ibadah selama di Hotel
- 1 Membantu memastikan jemaah mendapatkan pemeriksaan kesehatan secara rutin
- 1 Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

## 2 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning

-  Mengawasi kepastian jemaah mendapatkan konsumsi
-  Mengawasi akses naik turun lift
-  Memastikan jemaah mendapatkan bimbingan ibadah selama di Hotel
-  Memastikan jemaah mendapatkan pemeriksaan kesehatan secara rutin
-  Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan



## Arbain dan Ziarah

- 1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  - Membantu memastikan jemaah membawa air minum dan makanan ringan saat melaksanakan arbain dan ziarah
  - Membantu memastikan jemaah mendapatkan pendamping
  - Tidak memaksakan jemaah untuk melakukan arbain dan ziarah
- 2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  - Mengawasi jemaah untuk membawa air minum dan makanan ringan saat melaksanakan arbain dan ziarah
  - Mengawasi jemaah dalam pelaksanaan arbain dan ziarah
  - Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan



## 9

# Pemberangkatan Jemaah Haji dari Madinah menuju Makkah

## a. Naik Bus Menuju Makkah

- 1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  - Memastikan jemaah pria sudah memakai pakaian ihram dan tidak memakai pakaian berjahit
  - Membantu jemaah naik bus terlebih dahulu
  - Memastikan jemaah menempati tempat duduk yang dekat dengan akses keluar masuk
- 2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  - Mengawasi jemaah keluar dari kamar dan menuju ruang keberangkatan
  - Mengawasi jemaah naik bus

## **b. Mengambil Miqat di Bir Ali**

- 1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Memberikan imbauan kepada jemaah untuk tidak turun dari bus (niat ihram di dalam bus)
- 2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  -  Mengawasi ketersediaan kursi roda dan alat bantu lainnya
  -  Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

## **c. Tiba di Makkah dan Masuk Hotel**

- 1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu jemaah turun bus paling akhir
  -  Membantu menempatkan jemaah pada tempat duduk prioritas di lobby hotel
  -  Memprioritaskan pembagian kunci kamar
  -  Membantu menempatkan jemaah di kamar yang berdekatan dengan kamar PPIH Kloter dan perangkatnya
- 2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  -  Mengawasi jemaah turun bus
  -  Mengawasi penempatan jemaah di kamar

## d. Umrah Wajib

- 1 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu memastikan jemaah mendapatkan pendamping
  -  Memberikan informasi kepada jemaah untuk beristirahat sebelum melaksanakan umrah wajib
  -  Membantu ketersediaan kursi roda dan alat bantu lainnya
  
- 2 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  -  Mengawasi ketersediaan kursi roda dan alat bantu lainnya
  -  Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

## e. Masa Menunggu Armuzna

- 1 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Memberikan imbauan untuk menghindari aktivitas berlebihan yang dapat menyebabkan kelelahan
  -  Membantu memastikan jemaah mendapatkan pemeriksaan kesehatan secara rutin
  -  Membantu pendampingan jemaah saat melakukan umrah sunnah

## 2 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning

- Membantu memastikan jemaah mendapatkan pemeriksaan kesehatan secara rutin
- Mengawasi pendampingan jemaah saat melakukan umrah sunnah



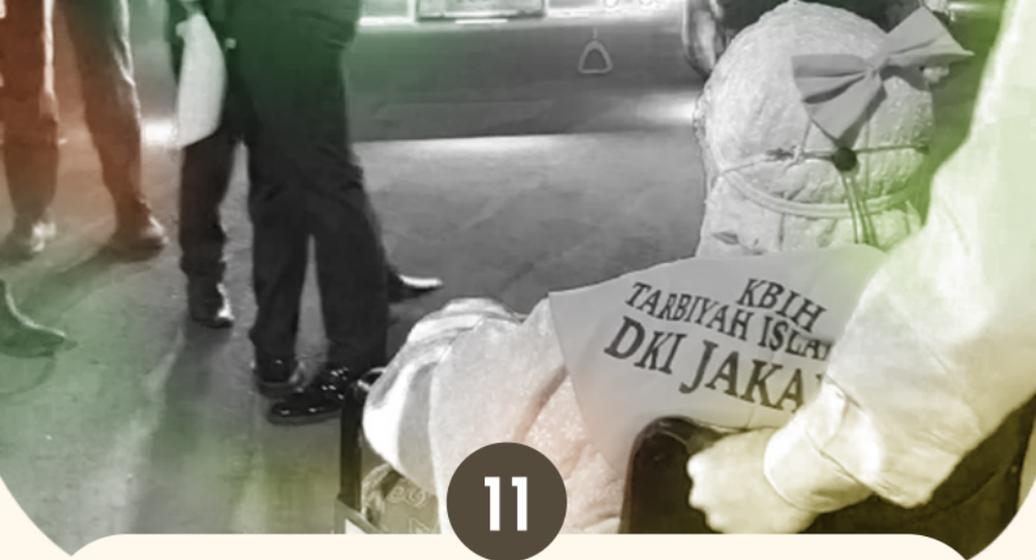
10

## Selama Hotel di Makkah

- 1 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  - Memprioritaskan pembagian konsumsi
  - Membantu kemudahan akses naik turun lift
  - Membantu memastikan jemaah mendapatkan pendamping
  - Membantu kepastian jemaah mendapatkan bimbingan ibadah selama di Hotel
  - Membantu memastikan jemaah mendapatkan pemeriksaan kesehatan secara rutin
  - Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

## 2 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning

- Mengawasi kepastian jemaah mendapatkan konsumsi
- Mengawasi akses naik turun lift
- Memastikan jemaah mendapatkan bimbingan ibadah selama di Hotel
- Memastikan jemaah mendapatkan pemeriksaan kesehatan secara rutin
- Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan



11

## Jemaah Haji Gelombang 2

### Berangkat dari Tanah Air ke Arab Saudi

#### a. Keberangkatan ke Bandara

- 1** Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda merah
  - Membantu jemaah keluar dari kamar di Asrama Haji dan menuju ruang keberangkatan
  - Membantu jemaah naik bus terlebih dahulu
  - Memastikan jemaah menempati tempat duduk yang dekat dengan akses keluar masuk
- 2** Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda kuning
  - Mengawasi jemaah keluar dari kamar di Asrama Haji dan menuju ruang keberangkatan
  - Mengawasi jemaah naik bus

## b. Naik ke Pesawat

- 1 Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu jemaah turun dari bus dan naik pesawat
  -  Membantu penempatan duduk jemaah sesuai manifes
- 2 Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda kuning
  -  Mengawasi jemaah turun dari bus dan naik pesawat
  -  Mengawasi penempatan duduk jemaah sesuai manifes

### c. Selama di Pesawat

- 1 Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu jemaah menggunakan fasilitas
  -  Membantu pelaksanaan ibadah
  -  Mengintensifkan visitasi PPIH Kloter dan perangkatnya terhadap jemaah
  
- 2 Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda kuning
  -  Mengawasi jemaah menggunakan fasilitas
  -  Mengawasi pelaksanaan ibadah
  -  Mengintensifkan visitasi PPIH Kloter dan perangkatnya terhadap jemaah



## Jemaah Haji Gelombang 2 Tiba di Jeddah

### a. Turun dari Pesawat ke Ruang Tunggu

- 1** Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda merah
  - 1** Membantu jemaah turun dari pesawat paling akhir
  - 2** Membantu mobilisasi jemaah dari keluar pesawat sampai ke ruang tunggu
  - 3** Membantu memastikan ketersediaan kursi prioritas bagi jemaah di ruang tunggu
- 2** Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda kuning
  - 1** Mengawasi jemaah turun dari pesawat
  - 2** Mengawasi mobilisasi jemaah dari keluar pesawat sampai ke ruang tunggu

## **b. Dari Ruang Tunggu ke Bus**

- 1** Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu mobilisasi jemaah dari ruang tunggu menuju bus
  -  Memprioritaskan pembagian konsumsi pada saat di ruang tunggu
- 2** Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda kuning
  -  Mengawasi mobilisasi jemaah dari ruang tunggu menuju bus
  -  Mengawasi pembagian konsumsi pada saat di ruang tunggu

## **c. Naik Bus menuju Hotel**

- 1** Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Mengawasi mobilisasi jemaah dari ruang tunggu menuju bus
  -  Mengawasi pembagian konsumsi pada saat di ruang tunggu
- 2** Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda kuning
  -  Mengawasi jemaah naik bus

## d. Sampai di Makkah dan Masuk Hotel

- 1 Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu jemaah turun bus paling akhir
  -  Membantu menempatkan jemaah pada tempat duduk prioritas di lobby hotel
  -  Memprioritaskan pembagian kunci kamar
  -  Membantu menempatkan jemaah di kamar yang berdekatan dengan kamar PPIH Kloter dan perangkatnya
- 2 Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda kuning
  -  Mengawasi jemaah turun bus
  -  Mengawasi penempatan jemaah di kamar

## e. Umrah Wajib

- 1 Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu memastikan jemaah mendapatkan pendamping
  -  Memberikan informasi kepada jemaah untuk beristirahat sebelum melaksanakan umrah wajib
  -  Membantu ketersediaan kursi roda dan alat bantu lainnya

## 2 Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda kuning

-  Mengawasi ketersediaan kursi roda dan alat bantu lainnya
-  Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

### f. Masa Menunggu Armuzna

## 1 Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda merah

-  Memberikan imbauan untuk menghindari aktivitas berlebihan yang dapat menyebabkan kelelahan
-  Membantu memastikan jemaah mendapatkan pemeriksaan kesehatan secara rutin
-  Membantu pendampingan jemaah saat melakukan umrah sunnah

## 2 Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda kuning

-  Membantu memastikan jemaah mendapatkan pemeriksaan kesehatan secara rutin
-  Mengawasi pendampingan jemaah saat melakukan umrah sunnah



# 13

## Arafah, Muzdalifah, Mina a. Tarwiyah

- 1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  - Melarang jemaah melaksanakan tarwiyah
- 2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  - Memastikan jemaah disertai pendamping
  - Mengawasi ketersediaan kursi roda dan alat bantu lainnya
  - Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

## b. Menuju Arafah

- 1 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu jemaah berihram dengan benar
  -  Membantu memastikan ketersediaan kursi prioritas
  -  Membantu kemudahan akses naik turun bus
  
- 2 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  -  Memastikan jemaah telah berihram dengan benar
  -  Memastikan kemudahan akses naik turun bus

## c. Tiba di Arafah

- 1 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu jemaah turun bus dengan aman
  -  Membantu mendapatkan tempat yang aman dan nyaman di dalam tenda
  
- 2 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  -  Mengawasi jemaah turun bus dengan aman
  -  Mengawasi penempatan jemaah agar mendapat tempat di dalam tenda

#### d. Pemberangkatan Menuju Muzdalifah

- 1 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu jemaah berihram dengan benar
  -  Membantu memastikan ketersediaan kursi prioritas
  -  Membantu kemudahan akses naik turun bus
- 2 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  -  Memastikan jemaah telah berihram dengan benar
  -  Memastikan kemudahan akses naik turun bus

#### e. Penempatan di Muzdalifah

- 1 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu jemaah turun bus dengan aman
  -  Membantu mendapatkan tempat yang aman dan nyaman
  -  Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan
- 2 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  -  Mengawasi jemaah turun bus dengan aman
  -  Mengawasi penempatan jemaah agar mendapat tempat

-  Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

## f. Pemberangkatan Menuju Mina

- 1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu jemaah masuk ke dalam bus untuk disafariwukufkan
  -  Membantu memastikan jemaah mendapatkan bimbingan pada saat disafariwukufkan
- 2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  -  Mengawasi perjalanan jemaah menuju Mina
  -  Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

## g. Penempatan di Maktab Mina

- 1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu memprioritaskan jemaah untuk mendapatkan tenda sesuai dengan nomor maktab
  -  Membantu mendapatkan tempat yang aman dan nyaman di maktab
  -  Membantu memastikan jemaah mendapatkan pemeriksaan kesehatan secara rutin
  -  Membantu kepastian jemaah mendapatkan bimbingan ibadah selama di Mina

-  Membantu memprioritaskan kelengkapan konsumsi Jemaah
-  Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

## **2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning

-  Mengawasi penempatan jemaah sesuai dengan nomor maktab
-  Membantu memastikan jemaah mendapatkan pemeriksaan kesehatan secara rutin
-  Membantu kepastian jemaah mendapatkan bimbingan ibadah selama di Mina
-  Mengawasi kelengkapan konsumsi jemaah
-  Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

### **h. Melontar Jumroh**

#### **1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah

-  Membantu pendampingan jemaah pada saat pelaksanaan lontar jumroh sesuai dengan waktu yang ditentukan
-  Membantu melaksanakan lontar jumroh bagi jemaah yang tidak mampu
-  Memberikan imbauan untuk melakukan nafar awal

- Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

## 2 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning

- Mengawasi pelaksanaan lontar jumroh
- Memberikan imbauan untuk melakukan nafar awal
- Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

### i. Tawaf Ifadhah

## 1 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah

- Membantu pendampingan jemaah pada saat pelaksanaan tawaf ifadhah
- Membantu melaksanakan badal tawaf ifadhah bagi jemaah yang tidak mampu
- Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

## 2 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning

- Mengawasi pelaksanaan tawaf ifadhah
- Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan



14

## Pasca Armuzna

### Tawaf Wada

- 1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  - Membantu pendampingan jemaah pada saat pelaksanaan tawaf wada
  - Membantu melaksanakan badal tawaf wada bagi jemaah yang tidak mampu
  - Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan
- 2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  - Mengawasi pelaksanaan tawaf wada
  - Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan



15

## Safari Wukuf

**(Untuk Jemaah Haji dengan Penanda Merah)**

### a. Persiapan

- Membantu memastikan pendataan dan pelaporan kondisi kesehatan jemaah dua hari sebelum pelaksanaan Armuzna
- Membantu memastikan jumlah jemaah yang akan disafariwukufkan 1 hari sebelum pelaksanaan Armuzna
- Membantu memastikan petugas pendamping dan bus sesuai dengan kondisi jemaah yang akan disafariwukufkan

### b. Pelaksanaan

- Membantu memastikan jemaah mendapatkan bimbingan dan pendampingan pada saat safari wukuf



16

## Pemulangan Jemaah Haji Gelombang I dari Jeddah ke Tanah Air

### a. Pemberangkatan dari Hotel ke Bandara Jeddah

**1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah

-  Membantu jemaah naik bus terlebih dahulu
-  Memastikan jemaah menempati tempat duduk yang dekat dengan akses keluar masuk
-  Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

**2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning

-  Mengawasi jemaah keluar dari kamar dan menuju ruang keberangkatan
-  Mengawasi jemaah naik bus
-  Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

## **b. Tiba di Bandara Jeddah Turun dari Bus**

**1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah



Membantu jemaah turun bus paling akhir



Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

**2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning



Mengawasi jemaah turun bus



Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

### c. Dari Bus Menuju Ruang Tunggu

1 Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda merah

-  Memprioritaskan pembagian paspor jemaah
-  Membantu mobilisasi jemaah dari bus menuju ruang tunggu
-  Memprioritaskan pembagian konsumsi pada saat di ruang tunggu
-  Memprioritaskan *sweeping* barang bawaan jemaah

2 Petugas maskapai Jemaah Haji dengan penanda kuning

-  Mengawasi pembagian paspor jemaah
-  Mengawasi mobilisasi jemaah dari bus menuju ruang tunggu
-  Mengawasi pembagian konsumsi pada saat di ruang tunggu
-  *Sweeping* barang bawaan jemaah

### d. Pemberangkatan dari Bandara ke Tanah Air

1 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah

-  Membantu memastikan data lebih awal tentang kondisi jemaah yang perlu mendapatkan perlakuan khusus dan alat bantu
-  Membantu jemaah menggunakan fasilitas

-  Mengintensifkan visitasi PPIH Kloter dan perangkatnya terhadap jemaah
-  Memastikan dengan pihak penerbangan untuk memprioritaskan layanan

## **2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning

-  Mengawasi jemaah menggunakan fasilitas
-  Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

### **e. Pemberangkatan menuju Asrama Haji**

## **1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah

-  Membantu jemaah turun dari pesawat paling akhir
-  Membantu mobilisasi jemaah dari keluar pesawat sampai dengan keluar bandara
-  Membantu jemaah naik bus/kendaraan sebelum seluruh jemaah lainnya naik

## **2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning

-  Mengawasi jemaah turun dari pesawat
-  Mengawasi mobilisasi jemaah dari keluar pesawat sampai dengan keluar bandara
-  Mengawasi jemaah naik bus/kendaraan sebelum seluruh jemaah lainnya naik

## f. Layanan Asrama Haji

**1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah

 Membantu jemaah turun bus/kendaraan setelah seluruh jemaah lainnya turun

 Memberikan imbauan untuk tidak mengikuti seremoni penyambutan jemaah

 Membantu mengantarkan kepada keluarga masing-masing

**2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning

 Mengawasi jemaah turun bus/kendaraan

 Mengawasi pengantaran jemaah kepada keluarga masing-masing



17

## Jemaah Haji Gelombang II Berangkat dari Makkah ke Madinah

### a. Pemberangkatan menuju Madinah

**1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah

- Membantu jemaah keluar dari kamar
- Membantu jemaah naik bus terlebih dahulu
- Memastikan jemaah menempati tempat duduk yang dekat dengan akses keluar masuk

**2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning

- Mengawasi jemaah keluar dari kamar
- Mengawasi jemaah naik bus

## **b. Tiba di Madinah dan Masuk Hotel**

- 1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu jemaah turun bus paling akhir
  -  Membantu menempatkan jemaah pada tempat duduk prioritas di lobby hotel
  -  Memprioritaskan pembagian kunci kamar
  -  Membantu menempatkan jemaah di kamar yang berdekatan dengan kamar PPIH Kloter dan perangkatnya
  
- 2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  -  Mengawasi jemaah turun bus
  -  Mengawasi penempatan jemaah di kamar

## **c. Arbain dan Ziarah**

- 1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu memastikan jemaah membawa air minum dan makanan ringan saat melaksanakan arbain dan ziarah
  -  Membantu memastikan jemaah mendapatkan pendamping

 Tidak memaksakan jemaah untuk melakukan arbain dan ziarah

**2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning

 Mengawasi jemaah untuk membawa air minum dan makanan ringan saat melaksanakan arbain dan ziarah

 Mengawasi jemaah dalam pelaksanaan arbain dan ziarah

 Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan



18

## Pemulangan Jemaah Haji Gelombang II dari Madinah ke Tanah Air

### a. Pemberangkatan dari Hotel ke Bandara Madinah

- 1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  - Membantu jemaah naik bus terlebih dahulu
  - Memastikan jemaah menempati tempat duduk yang dekat dengan akses keluar masuk
  - Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan
- 2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  - Mengawasi jemaah keluar dari kamar dan menuju ruang keberangkatan
  - Mengawasi jemaah naik bus
  - Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

## b. Dari Bus Menuju Ruang Tunggu

- 1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Memprioritaskan pembagian paspor jemaah
  -  Membantu mobilisasi jemaah dari bus menuju ruang tunggu
  -  Memprioritaskan *sweeping* barang bawaan jemaah
- 2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  -  Mengawasi pembagian paspor jemaah
  -  Mengawasi mobilisasi jemaah dari bus menuju ruang tunggu
  -  *Sweeping* barang bawaan jemaah

## c. Pemberangkatan dari Bandara ke Tanah Air

- 1** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu memastikan data lebih awal tentang kondisi jemaah yang perlu mendapatkan perlakuan khusus dan alat bantu
  -  Membantu jemaah menggunakan fasilitas
  -  Mengintensifkan visitasi PPIH Kloter dan perangkatnya terhadap jemaah

 Memastikan dengan pihak penerbangan untuk memprioritaskan layanan

**2** Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning

 Mengawasi jemaah menggunakan fasilitas

 Memberikan imbauan kepada jemaah lainnya untuk turut melakukan pendampingan

## d. Pemberangkatan menuju Asrama Haji

- 1 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu jemaah turun dari pesawat paling akhir
  -  Membantu mobilisasi jemaah dari keluar pesawat sampai dengan keluar bandara
  -  Membantu jemaah naik bus/kendaraan sebelum seluruh jemaah lainnya naik
- 2 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning
  -  Mengawasi jemaah turun dari pesawat
  -  Mengawasi mobilisasi jemaah dari keluar pesawat sampai dengan keluar bandara
  -  Mengawasi jemaah naik bus/kendaraan sebelum seluruh jemaah lainnya naik

## e. Layanan Asrama Haji

- 1 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda merah
  -  Membantu jemaah turun bus/kendaraan setelah seluruh jemaah lainnya turun
  -  Memberikan imbauan untuk tidak mengikuti seremoni penyambutan jemaah
  -  Membantu mengantarkan kepada keluarga masing-masing

## 2 Petugas melayani Jemaah Haji dengan penanda kuning



Mengawasi jemaah turun bus/kendaraan



Mengawasi pengantaran jemaah kepada keluarga masing-masing