

SKRIPSI

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA
JAMAAH HAJI LANJUT USIA DI KEMENTERIAN
AGAMA LAMPUNG SELATAN**

Oleh:

**NITA KURNIA SARI
NPM. 2103040008**



**Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
TAHUN 1446 H / 2024 M**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA
JAMAAH HAJI LANJUT USIA DI KEMENTERIAN
AGAMA LAMPUNG SELATAN**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh:

**NITA KURNIA SARI
NPM. 2103040008**

Pembimbing : Dliyaul Haq, M.E.I

**Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
TAHUN 1446 H / 2024 M**

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan Untuk Sidang Munaqosah**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di_
Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi yang disusun oleh :

Nama : NITA KURNIA SARI
NPM : 2103040008
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA
JAMAAH HAJI LANJUT USIA DI KEMENTERIAN AGAMA
LAMPUNG SELATAN

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Metro, 03 Desember 2024
Pembimbing,



Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA
JAMAAH HAJI LANJUT USIA DI KEMENTERIAN AGAMA
LAMPUNG SELATAN

Nama : NITA KURNIA SARI

NPM : 2103040008

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

MENYETUJUI

Untuk diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Metro.

Metro, 03 Desember 2024
Pembimbing,



Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id
E-mail: iaimetro@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI

No.....B-3410 / 117.28-3 / D / PP-00.9 / 12 / 2024.....

Skripsi dengan Judul : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA JAMAAH HAJI LANJUT USIA DI KEMENTERIAN AGAMA LAMPUNG SELATAN, Disusun Oleh: NITA KURNIA SARI, NPM. 2103040008, Jurusan Manajemen Haji dan Umroh (MHU) yang telah di Ujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/ tanggal: Senin/09 Desember 2024.

TIM PENGUJI

Ketua/ Moderator : Dliyaul Haq, M.E.I

Penguji I : Suci Hayati, M.S.I

Penguji II : Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I., M.Ud

Sekretaris : Primadatu Deswara, SKM., M.PH

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Mat Jufri, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA JAMAAH HAJI LANJUT USIA DI KEMENTERIAN AGAMA LAMPUNG SELATAN

Oleh:

**NITA KURNIA SARI
NPM. 2103040008**

Penyelenggaraan ibadah haji menjadi momentum penting bagi pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas layanan terutama bagi jemaah lansia. Seiring dengan meningkatnya animo masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dan bertambahnya masa tunggu yang semakin panjang, hal ini pun akhirnya membuat kekhawatiran terhadap jemaah lansia. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakan haji, memberikan perhatian khusus kepada jemaah haji lansia dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan lainnya. Permasalahan dari penelitian ini adalah strategi peningkatan kualitas layanan pada jemaah haji lanjut usia di Kementerian Agama Lampung Selatan. Peneliti berusaha mengungkapkan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Lampung Selatan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, dengan sifat penelitian deskriptif kualitatif dengan mencari data langsung di lapangan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer hasil wawancara dari Kementerian Agama Lampung Selatan dan dokumentasi dari lapangan, sedangkan data sekunder berupa data yang diperoleh dari literatur-literatur dan bacaan lainnya yang terkait dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa strategi peningkatan kualitas layanan jemaah haji lanjut usia yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Lampung Selatan sudah memenuhi dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), daya tangkap (*responsiveness*) dan perhatian (*empaty*) hanya saja pada dimensi kehandalan (*reliability*) dalam menyampaikan informasi penting sampai ke jemaah lansia dengan jelas dan jaminan (*assurance*) keamanan terkait pengawasan terhadap jemaah lanjut usia perlu untuk ditingkatkan kembali.

Kata Kunci: *Strategi, Kualitas Layanan, Jemaah Lansia*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NITA KURNIA SARI

NPM : 2103040008

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 3 Desember 2024

Yang Menyatakan



Nita Kurnia Sari
NPM. 2103040008

MOTTO

﴿وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۗ إِنَّمَا يُبَلِّغُنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ
أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا

Artinya: Dan Tuhanmu telah memerintahkan agar kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah berbuat baik kepada ibu bapak. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berusia lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah engkau mengatakan kepada keduanya perkataan “ah” dan janganlah engkau membentak keduanya, dan ucapkanlah kepada keduanya perkataan yang baik. (QS. Al-Isra’: 23)¹

¹ Lembaga Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lembaga Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019). 396

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah penulis bersyukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat-Nya, sehingga penulis berhasil menempuh pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro dan menyelesaikan skripsi ini.

Keberhasilan ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tersayang Bapak Suparno, dan Ibu Soimah terimakasih atas seluruh dukungan, kasih sayang, motivasi, didikan dan do'a yang telah diberikan sehingga menjadikanku wanita yang sabar, kuat dan mandiri. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan kasih sayang yang telah kalian berikan dengan kebaikan yang berlipat ganda.
2. Kepada adik tersayang Marfin Kurniawan yang selalu memberi dukungan dan semangat dalam perjalanan ini. Semoga adik juga dapat meraih segala cita-cita dan kebahagiaan yang diinginkan.
3. Kepada Dosen Pembimbing Bapak Dliyaul Haq, M.E.I yang dengan sabar membimbing saya dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas ilmu, waktu, dan dedikasi yang telah diberikan. Semoga bimbingan dari Bapak dapat terus menginspirasi saya untuk terus berkembang.
4. Teman-teman seperjuangan angkatan 21, alumni, dan adik tingkat MHU terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang selalu ada di setiap langkah perjalanan ini. Tetap semangat untuk kita semua dalam meraih cita-cita.

5. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih telah membantu selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
Semoga bantuan kalian diberikan balasan yang layak dari Allah SWT.
6. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah peneliti haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat melakukan penelitian di Kementerian Agama Lampung Selatan, dengan penyusunan Skripsi yang berjudul “STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA JAMAAH HAJI LANJUT USIA DI KEMENTERIAN AGAMA LAMPUNG SELATAN.” Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam penyelesaian Skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Siti Nurjanah, M.Ag.,PIA Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah.
4. Ibu Zumaroh, M.E.Sy selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah membimbing dan mendampingi selama proses studi.
5. Bapak Dliyaul Haq, M.E.I selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi kepada peneliti.

6. Bapak dan Ibu Dosen atau Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian ditempatnya.

Namun peneliti menyadari, bahwa penyusunan Skripsi ini belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan masukan dari berbagai pihak untuk kesempurnaannya. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri dan bagi para pembaca pada umumnya.

Metro, Desember 2024
Penulis



Nita Kurnia Sari
NPM. 2103040008

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Penelitian Relevan	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Strategi	12
1. Pengertian Strategi	12
2. Tujuan Strategi.....	13
3. Macam-macam Strategi.....	14
B. Kualitas Pelayanan.....	15
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2. Tujuan dan Fungsi Kualitas Pelayanan	16
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	17

C. Jamaah Haji Lanjut Usia	19
1. Pengertian Jamaah Haji Lanjut Usia	19
2. Kebutuhan Lanjut Usia	21
3. Hak dan Kewajiban Lanjut Usia	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	25
B. Sumber Data	26
C. Teknik Pengumpulan Data	28
D. Teknik Penjamin Keabsahan Data.....	29
E. Teknik Analisis Data.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan	32
1. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan	32
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan	33
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan	34
B. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Jamaah Haji Lanjut Usia Di Kementerian Agama Lampung Selatan.....	34
C. Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pada Jamaah Haji Lanjut Usia Di Kementerian Agama Lampung Selatan.....	103

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	110
B. Saran.....	110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Jamaah Lansia Kemenag Lampung Selatan	5
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kemenag Lampung Selatan	34
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan (SK Penunjukkan Pembimbing Skripsi)
2. Alat Pengumpul Data
3. Surat Tugas
4. Surat Research
5. Surat Balasan Research
6. Surat Keterangan Bebas Pustaka
7. Surat Uji Plagiasi Turnitin
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Foto-Foto Penelitian
10. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji adalah rangkaian ibadah yang dilakukan dalam rangka mengunjungi Baitullah dan melakukan manasik tertentu dengan syarat dan rukun yang telah ditentukan. Haji merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu, baik mampu dari segi finansial, fisik maupun mental.¹

Ibadah haji merupakan sebuah kewajiban, maka setiap orang yang mampu apabila tidak melakukannya, maka ia berdosa dan apabila dikerjakan akan mendapatkan pahala. Kewajiban melaksanakan ibadah haji hanya dilakukan sekali seumur hidup.² Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Kemudian, haji yang berikutnya, kedua, ketiga dan seterusnya merupakan ibadah sunnah.³

Ada beberapa ayat Al-Qur'an yang berkaitan dengan ibadah haji, diantaranya adalah surah Ali 'Imran ayat 97:⁴

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ
مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩

Artinya : *“Disana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) maqam ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah*

¹ Saiful Alim, *Menuju Umrah dan Haji Mabruur* (Yogyakarta: Laksana, 2019), 17.

² Abdul Aziz, *Haji Umrah dan Ziarah : Berdasarkan Tuntutan Al-Qur'an dan As-Sunnah* (Jakarta: CV. Firdaus, 1993), 5.

³ Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam* (Bogor: Kencana, 2003), 227.

⁴ Lembaga Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lembaga Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019). 83

melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam". (Q.S Ali Imran : 97).

Surah Ali Imran ayat 97 menerangkan tentang kewajiban ibadah haji bagi umat Islam yang mampu. Seperti yang diketahui haji termasuk rukun Islam yang kelima. Jelas sudah seberapa pentingnya ibadah haji bagi kaum muslimin yang mampu, bila seorang muslim tidak mampu menunaikan haji maka gugur kewajibannya, maksud dari mampu ini tidak hanya dari segi harta, melainkan juga fisik dan ilmu.

Penyelenggaraan ibadah haji memiliki landasan hukum pada regulasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, terdapat 3 (tiga) pilar dalam meraih keberhasilan tujuan penyelenggaraan ibadah haji yaitu: pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji. Selaras dengan peraturan perundang-undangan tersebut, penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah.⁵

Penyelenggaraan ibadah haji menjadi momentum penting bagi pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama bagi jemaah lanjut usia. Dalam menetapkan kuota haji Indonesia, pemerintah memberi prioritas kuota kepada jemaah haji lanjut usia yang berusia paling

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 3.

rendah 65 (enam puluh lima) tahun dengan presentase tertentu.⁶ Seiring dengan meningkatnya animo masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dan bertambahnya masa tunggu yang semakin panjang, hal ini pun akhirnya membuat kekhawatiran terhadap jemaah lanjut usia. Untuk jemaah haji yang berusia lanjut setiap tahunnya pun juga mengalami peningkatan. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakan haji, memberikan perhatian khusus kepada jemaah haji lansia dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan lainnya.⁷

Kebijakan Haji Ramah Lansia merupakan suatu kebijakan yang diberikan oleh pemerintah dalam memberikan ruang yang cukup untuk kalangan lansia. Terdapat sembilan ikhtiar yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan haji ramah lansia seperti istitha'ah kesehatan, menyusun buku pedoman manasik haji ramah lansia, menyiapkan sarana transportasi (bus shalawat) ramah lansia, menyediakan ruang tunggu khusus dan menyusun skema penempatan jemaah lansia di hotel, mengurangi kegiatan seremonial di embarkasi, menggelar bimbingan teknis bagi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dengan penekanan pada semangat haji ramah lansia, mengedukasi jemaah lansia agar tidak memaksakan diri dan memberikan pemahaman tentang berbagai alternatif kemudahan dalam ibadah haji, melibatkan jemaah haji lainnya untuk meningkatkan kepedulian terhadap jemaah lansia serta

⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 14.

⁷ Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, "Kemenag Gandeng PPIU dan PIHK dalam Penguatan Moderasi Beragama dan Istitha'ah," dalam *haji.kemenag.go.id* diakses pada 15 Agustus 2024.

menjalin sinergi lintas pihak dalam penyediaan kursi roda.⁸ Upaya-upaya tersebut dapat dilihat pada musim haji tahun ini, sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kenyamanan dan keselamatan jemaah yang fokus pada keberpihakan terhadap lansia, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan jemaah khususnya bagi jemaah lansia. Pemerintah bahkan menekankan bahwa tema “Haji Ramah Lansia” ini bukanlah slogan belaka, melainkan telah diwujudkan dalam layanan nyata dilapangan dengan dua poin utama. Pertama, pentingnya tersedianya sarana, prasarana dan fasilitas yang mendukung kebutuhan serta memenuhi hak lanjut usia dalam penyelenggaraan ibadah haji. Kedua, pentingnya perlindungan dan pendampingan bagi jemaah haji lansia yang mengalami keterbatasan fisik, mental, sosial dan ekonomi.⁹

Berkaitan dengan pentingnya keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci, memang sangat bergantung pada peningkatan kualitas pelayanan jemaah haji, khususnya jemaah lanjut usia. Pemerintah merupakan salah satu penyelenggara ibadah haji yang bertanggung jawab memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Adapun faktor-faktor yang dapat mendorong kepuasan jemaah haji untuk meningkatkan kualitas pelayanan menurut Aminol Rosyid Abdullah ada 5 yaitu:¹⁰ Bukti Fisik

⁸ Kementerian Agama Republik Indonesia, “Ikhtiar Kemenag Wujudkan Haji Ramah Lansia,” dalam *haji.kemenag.go.id* diakses pada 15 Agustus 2024.

⁹ Kementerian Agama Republik Indonesia, “Melihat Dedikasi Petugas Siapkan Layanan Ibadah Haji Ramah Lansia,” dalam *haji.kemenag.go.id* diakses pada 15 Agustus 2024.

¹⁰ Aminol Rosyid Abdullah, *Manajemen Haji dan Umrah* (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2023).

(*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Perhatian (*Empaty*). Apabila pelayanan menerapkan lima prinsip-prinsip tersebut dan dilaksanakan dengan baik, maka suatu pelayanan tersebut dikategorikan dapat memuaskan jemaah haji. Begitupun sebaliknya, jika pelayanan yang dirasakan kurang baik dan jemaah belum merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan kurang maksimal dalam hal memberikan pelayanan.¹¹

Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan merupakan salah satu Kementerian Agama yang ada di Lampung yang beralamatkan di Jl. Indra Bangsawan No. 6 Kalianda 35513 Kelurahan Way Urang Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan. Berdasarkan hasil data yang peneliti dapatkan, jemaah haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan tahun 2024 berjumlah 420 jemaah dengan jumlah jemaah lanjut usia 136 orang, dan jemaah dengan usia tertua yaitu 94 tahun.¹²

Tabel 1.1
Jumlah Jemaah Haji Lanjut Usia Kementerian Agama
Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024

Usia Jemaah	Jumlah Jemaah
Jemaah pada rentang 65 - 75 tahun	103
Jemaah pada rentang 76 - 85 tahun	24
Jemaah pada rentang 86 - 95 tahun	9
Total Jemaah	136

Sumber: Data Pra-Manifest Jemaah Haji Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan peneliti dengan Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah

¹¹ Ken Sudarti et al., *Grand Theory Model* (Jawa Tengah: Lakeisha, 2022).

¹² Pra-Manifest Jemaah Haji Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024.

Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan menyatakan bahwa sesuai amanat Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Kementerian Agama memastikan setiap jemaah mendapatkan kualitas pelayanan dengan baik meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan.¹³

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024 menyatakan bahwa kendala dalam pelayanan jemaah khususnya bagi jemaah lanjut usia yaitu terdapat jemaah haji lanjut usia yang tersesat dan terpisah dengan rombongannya. Terdapat juga satu unit koper kecil milik jemaah haji lanjut usia tertinggal di Bandara Internasional Soekarno Hatta serta satu unit koper besar yang terbawa dalam kloter embarkasi lain.¹⁴

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Kardiman selaku jemaah haji menuturkan pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan kepada jemaah sudah baik, akan tetapi beliau menceritakan pengalamannya saat berada di Mina, bahwa pernah tersesat dan terpisah dari rombongannya setelah selesai melaksanakan lempar jumrah. Sebagai jemaah lansia, Bapak Kardiman mengaku sedikit kesulitan untuk mengenali dan menemukan kembali tendanya di tengah kepadatan dan keseragaman bentuk serta ukuran tenda yang ada. Kejadian ini diduga akibat kurangnya penanda yang jelas pada tenda-tenda jemaah dikarenakan aturan

¹³ Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 05 Juli 2024.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 05 Juli 2024.

dari pihak penyelenggara Arab Saudi yang membatasi penggunaan penanda pada tenda jemaah haji, membuatnya sebagai jemaah lansia cukup kesulitan dalam menemukan tendanya dan bertemu kembali dengan rombongannya.¹⁵

Menurut Ibu Samilah selaku jemaah haji menuturkan pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan sudah baik, akan tetapi beliau juga menceritakan pengalamannya pada saat rombongan jemaah haji sudah sampai di Madinah beliau baru menyadari bahwa koper kecilnya hilang. Setelah dilakukan penelusuran, koper kecil tersebut tidak turut serta dalam penerbangan sehingga koper tersebut dipastikan tertinggal di area keberangkatan Bandara Internasional Soekarno-Hatta.¹⁶

Menurut Bapak Sumadi selaku jemaah haji menuturkan Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah sudah baik, akan tetapi beliau juga menceritakan pengalamannya bahwa pada saat sudah sampai di Madinah, koper besar beliau secara tidak sengaja terbawa dalam kloter embarkasi lain. Setelah dilakukan penelusuran, ternyata koper besar tersebut terbawa dalam kloter embarkasi Solo.¹⁷

Berdasarkan fenomena yang diuraikan di atas, maka topik ini menjadi menarik untuk diteliti. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Jemaah Haji Lanjut Usia Di Kementerian Agama Lampung Selatan.”**

¹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jemaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 05 Juli 2024.

¹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jemaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 05 Juli 2024.

¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jemaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 05 Juli 2024.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pertanyaan pada penelitian ini yaitu: “Bagaimana strategi Kementerian Agama Lampung Selatan dalam peningkatan kualitas layanan pada jamaah haji lanjut usia?”.

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan di atas maka tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat keberhasilan strategi Kementerian Agama Lampung Selatan dalam peningkatan kualitas layanan pada jamaah haji lanjut usia.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi tambahan referensi akademis, dan dapat memberikan informasi khususnya di bidang yang berkaitan dengan jurusan manajemen haji dan umrah, serta menambah pengetahuan dan wawasan secara umum mengenai strategi Kementerian Agama Lampung Selatan dalam peningkatan kualitas layanan pada jamaah haji lanjut usia.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan bahan evaluasi pada kualitas pelayanan jamaah haji lanjut usia Kementerian

Agama Lampung Selatan agar dapat berkembang lebih baik untuk kedepannya.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan yang dicantumkan oleh peneliti merupakan upaya pencarian perbandingan antara penelitian yang terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, selain itu penelitian relevan membantu penelitian yang dilakukan. Adapun beberapa hasil penelitian yang dilakukan antara lain:

1. Skripsi yang disusun oleh Jihan Isyia Salsabila 2024, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Judul skripsi tersebut adalah “Evaluasi Kebijakan Pelayanan Haji Ramah Lanjut Usia (LANSIA) Tahun 2023 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.”¹⁸ Skripsi ini menjelaskan bahwa terdapat dimensi pelayanan haji ramah lansia yang dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan pada penyelenggaraan haji di tahun berikutnya yaitu istita’ah haji dan makanan atau menu khusus lansia serta penambahan petugas haji. Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah membahas mengenai pelayanan bagi jemaah haji lanjut usia. Dan persamaan selanjutnya yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dalam mencari dan mengumpulkan data. Adapun yang membedakan adalah penelitian ini dilakukan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Yogyakarta. Sedangkan penelitian peneliti dilakukan pada Kantor

¹⁸ Jihan Isyia Salsabila, “Evaluasi Kebijakan Pelayanan Haji Ramah Lanjut Usia (LANSIA) Tahun 2023 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta.” (Skripsi UIN Sunan Kalijaga, 2024).

Kementerian Agama Lampung Selatan. Novelty pada penelitian ini adalah menggunakan teori pengukuran kualitas pelayanan yang bersumber dari penelitian haji dan umrah.

2. Skripsi yang disusun oleh Nur Lala Khosyatillah 2024, IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Judul skripsi tersebut adalah “Penyelenggaraan Ibadah Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Di Kementerian Agama Kota Cirebon Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.”¹⁹ Skripsi ini mengkaji bahwa penyelenggaraan ibadah haji ramah lansia di Kementerian Agama Kota Cirebon telah menerapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Namun, masih belum diterapkan secara sempurna karena masih terdapat pasal yang belum maksimal. Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu sama-sama membahas mengenai penyelenggaraan ibadah haji bagi jemaah lanjut usia. Sedangkan perbedaannya terletak pada teori pengukuran penelitian, penelitian ini menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah sedangkan penelitian peneliti menggunakan teori pengukuran kualitas pelayanan menurut Aminol Rosyid Abdullah. Novelty pada penelitian ini adalah menggunakan teori pengukuran kualitas pelayanan yang bersumber dari penelitian haji dan umrah.

3. Ketiga, skripsi yang disusun oleh Cindy 2021, Fakultas Dakwah dan

¹⁹ Nur Lala Khosyatillah, “*Penyelenggaraan Ibadah Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Di Kementerian Agama Kota Cirebon Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.*” (Skripsi UIN Sunan Kalijaga, 2024).

Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Judul skripsi tersebut adalah “Strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh.”²⁰ Skripsi ini membahas tentang beberapa strategi-strategi yang dilakukan PT. Cahaya Hati Wisata Religi Kota Pekanbaru untuk menarik jemaah adalah strategi organisasi, strategi kebijakan dalam memberikan program, strategi kelembagaan, dan strategi pendukung sumberdaya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis ialah terletak pada variabel penelitiannya yaitu strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji. Dan persamaan selanjutnya yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dalam mencari dan mengumpulkan data. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian. Penelitian ini dilakukan pada PT. Cahaya Hati Wisata Religi Kota Pekanbaru (Tour dan Travel) sedangkan penelitian peneliti dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan. Novelty pada penelitian ini adalah menggunakan teori pengukuran kualitas pelayanan yang bersumber dari penelitian haji dan umrah.

²⁰ Cindy, “*Strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh.*” (Skripsi UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2021).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi

1. Pengertian Strategi

Strategi merupakan sebuah konsep yang perlu dipahami dan diterapkan oleh setiap *entrepreneur* maupun setiap manajer, dalam segala macam bidang usaha. Strategi juga merupakan suatu keputusan, tentang tujuan-tujuan apa yang akan diupayakan pencapaiannya, tindakan-tindakan apa yang perlu dilakukan dan bagaimana cara memanfaatkan sumber daya guna mencapai tujuan-tujuan tersebut.¹

Menurut Sondang strategi ialah rencana berskala besar yang tujuannya untuk jangkauan masa depan yang jauh dan ditetapkan dengan penuh pertimbangan, kebijaksanaan sedemikian rupa sehingga organisasi lebih bisa berinteraksi terhadap lingkungannya secara efektif dalam kondisi persaingan yang semuanya ditujukan pada optimalisasi pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang bersangkutan.²

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami strategi merupakan suatu rencana yang dibuat untuk melakukan suatu perubahan demi tercapainya sasaran, tujuan dan masa depan baik untuk perusahaan maupun organisasi sebagai suatu tuntutan.

¹ Winardi, *Entrepreneur & Entrepreneurship* (Jakarta: Kencana, 2004), 106-108.

² Triton, *Manajemen Strategis : Terapan Perusahaan dan Bisnis* (Jakarta: Oryza, 2011), 5.

2. Tujuan Strategi

Strategi memainkan peran penting dalam menentukan dan mempertahankan kelangsungan hidup dan pertumbuhan perusahaan dalam lingkungan bisnis yang kompetitif. Dalam perkembangannya tujuan mengenai strategi mengalami perkembangan yang cukup signifikan, sedangkan tujuan strategi yaitu, sebagai berikut:³

- a. Merencanakan suatu perusahaan yang bertujuan untuk menciptakan keunggulan bersaing.
- b. Suatu rencana yang disatukan untuk mengaitkan keunggulan strategi organisasi dengan lingkungan dan dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama organisasi dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi.
- c. Suatu kerangka kerja dalam organisasi yang dapat mengalokasikan sumber daya untuk mencapai tujuan tersebut.
- d. Sebagai pola khusus dari keputusan dan tindakan yang diambil manajer untuk mencapai tujuan organisasi.
- e. Untuk mempertahankan atau mencapai suatu posisi keunggulan dibandingkan dengan pihak pesaing.
- f. Menciptakan posisi yang profitable dalam suatu segmen pasar/produk yang dapat bertahan terhadap pesaing.

³ Sri Adrianti Muin, Kinerja Usaha Pelaku UMKM Etnis Bugis Makassar, (Jawa Barat: CV. Adanu Abimata, 2020), 44.

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami bahwa tujuan strategi merupakan kerangka-kerangka kerja agar suatu organisasi yang sedang berjalan dapat mencapai tujuan dan mengalokasikan sumber daya dalam perusahaan tersebut agar mencapai keberhasilan yang maksimal.

3. Macam-macam Strategi

a. Strategi Korporasi

Merupakan strategi paling awal dalam perencanaan strategi yang mencerminkan seluruh arah perusahaan dengan tujuan untuk menciptakan pertumbuhan bagi perusahaan secara keseluruhan dan manajemen berbagai macam bisnis.

b. Strategi Unit Bisnis

Karakteristik strategi level unit bisnis ini yaitu memiliki visi dan strategi, menghasilkan produk atau jasa yang spesifik, dan mengetahui pesaingnya dengan jelas.

c. Strategi fungsional

Strategi dalam tataran fungsi manajemen dan bersifat operasional. Hal itu karena strategi tersebut dapat langsung diimplementasikan dengan fungsi-fungsi manajemen.⁴

Secara keseluruhan, Kementerian Agama Lampung Selatan menggunakan strategi korporasi dengan tujuan utama untuk menciptakan pertumbuhan, perkembangan, dan penguatan sektor keagamaan di Indonesia secara keseluruhan.

⁴ Sri Rahayu, *Strategi Meningkatkan Loyalitas Sikap dan Loyalitas Pembelian* (Jawa Barat: Adau Abimata, 2021), 35.

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut beberapa ahli dalam sebuah karyanya, yang mendefinisikan kualitas pelayanan dengan bermacam macam yaitu, Garvin dan Davis mendefinisikan bahwa kualitas sendiri merupakan kondisi dinamis yang terjadi di lingkungan yang bisa memenuhi dan bisa melebihi harapan pelanggan. Kualitas juga sebagai kecocokan pengguna yaitu dimana barang dan jasa yang bermutu bisa memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan juga dapat dijadikan sebagai landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan bisa dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Maka mutu dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.⁵

Kualitas dan mutu pada dasarnya memiliki fungsi yang cukup signifikan yaitu sebagai senjata dalam persaingan serta digunakan untuk memberikan jaminan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas ini diharapkan mampu memberikan sebuah indikator keberhasilan dari sebuah jasa, maka kualitas harus dipertahankan sebagai target dalam sebuah pelayanan.⁶

Dari berbagai uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan merupakan serangkaian keputusan yang dirancang secara komprehensif untuk mencapai suatu tujuan agar sesuai keinginan dan harapan para pengguna jasa dalam mencapai kepuasan.

⁵ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 41.

⁶ Djoko Adi Walujo, Titiek Koedijati, dan Yitno Utomo, *Pengendalian Kualitas* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), 5.

Memberikan kualitas pelayanan yang unggul adalah sebuah strategi dan kunci kemenangan sebuah lembaga untuk mencapai hasil yang maksimal.

2. Tujuan dan Fungsi Kualitas Pelayanan

Adapun tujuan dan fungsi kualitas pelayanan yang harus dilakukan oleh perusahaan atau pengguna jasa yaitu:⁷

a. Tujuan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bertujuan untuk menjadi sarana mempererat hubungan batin antara pengusaha dan konsumen. Ketika harapan dan keinginan konsumen terpenuhi maka konsumen akan merasa dihargai di tempat tersebut. Maka dari itu, penyedia layanan harus meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dengan berbagai cara.

Kualitas pelayanan juga bisa dilakukan dengan memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan kepada konsumen. Jika pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan pada perusahaan atau pengguna jasa bisa dikatakan sangat ideal. Kualitas pelayanan juga bisa dikatakan rendah apabila yang diterima atau dirasakan konsumen tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Kualitas pelayanan bisa dimaksimalkan dengan cara bersikap sopan, ramah, dan profesional. Kualitas pelayanan sangat penting karena berdampak langsung pada citra perusahaan dan penyedia jasa. Jika sebuah perusahaan atau penyedia jasa sudah mendapatkan nilai

⁷ Susatyo Herlambang, *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit* (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016), 13.

positif dari konsumen, maka konsumen tersebut memberikan umpan balik yang baik serta dapat menjadi pelanggan tetap.

b. Fungsi kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan juga memiliki fungsi yaitu untuk memberikan perasaan nyaman dan kepuasan terhadap konsumen. Dengan ini konsumen akan memiliki rasa senang disaat melakukan kunjungan ke tempat usaha. Hal ini berdampak positif terhadap citra usaha di mata masyarakat luas.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya kualitas pelayanan dapat di identifikasikan menjadi lima karakteristik, yaitu:⁸

a. *Tangibles* yaitu tampilan atau bukti pelayanan yang dapat dilihat secara langsung. Yang berupa kelengkapan fasilitas fisik, kenyamanan ruang tunggu maupun ruang lainnya, kebersihan, kerapihan, sarana komunikasi dan personil, dan penampilan setiap pegawai. Adapun manfaat dari tangibles yaitu:

- 1) Kemudahan dalam proses pelayanan.
- 2) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- 3) Penampilan dalam melayani.
- 4) Kenyamanan tempat penyedia layanan.
- 5) Kedisiplinan pelaku bisnis dalam melakukan pelayanan.
- 6) Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan.

⁸ Aminol Rosyid Abdullah, *Manajemen Haji dan Umrah*, 2023.

- b. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sudah dijanjikan agar akurat dan memuaskan. Adapun manfaat dari *reliability* yaitu:
- 1) Kecermatan dalam melayani pelanggan.
 - 2) Standar pelayanan yang jelas.
 - 3) Kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- c. *Responsiveness* yaitu daya tangkap, yang meliputi keinginan staf untuk saling membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. *Responsiveness* terdiri dari:
- 1) Tindakan untuk merespon dengan baik terhadap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - 2) Perusahaan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.
 - 3) Perusahaan melayani dengan waktu yang tepat.
 - 4) Keluhan-keluhan pelanggan akan segera direspon perusahaan.
- d. *Assurance* yaitu adanya jaminan dan kepastian. Hal ini dapat berupa kemampuan yang mencakup kesopanan dan sikap percaya diri dari staf sehingga menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan. *Assurance* terdiri dari:
- 1) Jaminan dari perusahaan yang tepat terhadap waktu pelayanan kepada pelanggan.
 - 2) Perusahaan memberikan jaminan terhadap biaya sesuai dengan pelayanan.

- 3) Perusahaan memberikan jaminan legalitas.
- e. *Empati* yaitu sebuah hubungan komunikasi yang cukup baik, kepedulian serta dapat memahami kebutuhan pelanggan terdiri dari:
- 1) Pelayanan dengan mengutamakan kesopanan santunan serta ramah tamah terhadap konsumen.
 - 2) Menghargai setiap pelanggan.
 - 3) Mendahulukan kepentingan pelanggan.
 - 4) Melayani dengan sepenuh hati.

C. Jamaah Haji Lanjut Usia

1. Pengertian Jamaah Haji Lanjut Usia

Peneliti dalam merumuskan tentang jemaah haji lansia akan menguraikan dalam dua konsep pembentuk pengertian ini yaitu jemaah haji dan lansia. Secara umum jemaah haji adalah umat Islam yang mampu untuk menunaikan ibadah ke tanah suci dengan membayar setoran awal sesuai syarat serta ketentuan yang telah ditetapkan.⁹ Sedangkan pengertian lanjut usia atau manula adalah tahap dimana seseorang mencapai kedewasaan dalam ukuran batasan. Apalagi usia tua masa dimana seseorang akan merasakan kemunduran seiring berjalannya waktu.

Proses penuaan berarti menurunnya daya tahan fisik. Menurut Kartari lanjut usia disebabkan oleh bertambahnya usia yang menyebabkan terjadinya perubahan struktur dan fungsi sel, jaringan, dan system organ.¹⁰

⁹ Ahmad Nidjam dan Alatiief Hanan, *Manajemen Haji* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2001), 72.

¹⁰ Yeniari Indriana, *Gerontology dan Progeria* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 3.

Penuaan bukanlah suatu pilihan melainkan sesuatu yang pasti akan dialami. Setiap orang, tanpa terkecuali jika berumur panjang akan menjadi tua. Hal ini sesuai dengan siklus kehidupan dan perkembangan yang dialami manusia dengan ciri yang sangat jelas.¹¹

Masa lansia ini dikaitkan dengan penurunan kemampuan untuk hidup dan kepekaan secara individual. Berkenaan dengan kerentanan dimasa tua dalam kehidupan, lansia menghadapi sejumlah kesulitan yang berkaitan dengan usia dan lingkungannya seperti menderita penyakit kronis, kesepian dan kurangnya perlindungan sosial dan dalam banyak kasus karena fisik dan mental, kemandirian mereka terancam. Masalah ini menyebabkan penurunan kualitas hidup.¹²

Menurut Seangpraw, kualitas hidup merupakan salah satu indikator hidup sehat. Kualitas hidup lansia yang baik akan mendorong mereka menjadi lebih produktif, sejahtera, mandiri dan lebih sehat.¹³ Lanjut usia potensial adalah lanjut usia yang masih mampu melakukan pekerjaan atau kegiatan yang dapat menghasilkan barang dan jasa. Sedangkan lanjut usia tidak berpotensi adalah lanjut usia yang tidak berdaya mencari nafkah sehingga hidupnya bergantung pada bantuan orang lain.¹⁴

Jemaah haji saat melaksanakan ibadah sangatlah antusias dan melaksanakannya dengan sepenuh hati, namun akibat pengaruh kondisi

¹¹ Bonar Hutapea, "Emotional Intelligence dan Psychological Well-Being pada Manusia Lanjut Usia," *Jurnal Psikologi Pribadi* Vol.13, No.2 (2011): 12.

¹² Indah Mulya dkk, "Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hidup Pada Lanjut Usia," *Jurnal Psikologi Wijaya Putra* Vol.2, No.1 (2021): 2.

¹³ *Ibid.*, 4.

¹⁴ Muhammad Akbar, "Kajian Terhadap Revisi Undang-Undang No.13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia," *Jurnal Kesejahteraan Sosial* Vol.2, No.2 (2019): 27.

alam, pengaruh cuaca, pengaruh usia, seringkali membuat mereka kelelahan kemudian lemas, dan tidak sedikit yang kemudian jatuh sakit, bahkan menjadi syahid ditengah ia melaksanakan ibadah hajinya.¹⁵

Maka jemaah batasan usia di atas sangat memiliki pengaruh yang besar terhadap kesehatan bagi jemaah lansia karena jemaah haji lansia memiliki batasan risiko kesehatan yang tinggi, tidak jarang jemaah haji lansia saat menyelenggarakan ibadah haji di Arab Saudi dalam keadaan lemah. Sehingga sukar terjadi lelah yang berlebihan sehingga sampai meninggal dunia saat sedang melaksanakan proses ibadah haji. Tentunya, pemerintah siap untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan seluruh jemaah haji maupun jemaah lanjut usia.

2. Kebutuhan Lanjut Usia

Manusia memiliki kebutuhan dasar untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Setiap makhluk hidup memiliki kebutuhan, termasuk manusia. Manusia mempunyai kebutuhan yang beragam. Namun, pada hakikatnya setiap manusia memiliki kebutuhan dasar yang sama. Sama halnya dengan lansia yang memiliki kebutuhan dasar dalam menunjang kehidupannya. Perbedaan untuk memenuhi kebutuhan lansia dan anak-anak, remaja, ataupun dewasa sangatlah berbeda, hal itu disesuaikan dengan kebutuhan masing- masing individu.¹⁶

¹⁵ Ahmad Baidhowi, *Kiat Meraih Maburur Bagi Jamaah Haji Lemah dan Sakit* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2019), 3.

¹⁶ Abraham H. Maslow, *Motivasi dan Kepribadian : Teori Motivasi dengan Pendekatan Hierarki Kebutuhan Manusia* (Jakarta: PT PBP, 2009), 20.

Kebutuhan dasar lansia pada hakikatnya sama dengan kebutuhan dasar menurut Hirarki Maslow dalam Mubarak antara lain yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan rasa cinta, dan kebutuhan akan harga diri dan perasaan dihargai. Dan kebutuhan lanjut usia diantaranya adalah :

- a. Kebutuhan fisiologis, merupakan kebutuhan yang mutlak diperlukan manusia untuk meningkatkan daya tahan fisik agar mampu bertahan hidup. Kebutuhan ini meliputi: kebutuhan pelayanan kesehatan, makanan yang bergizi, seksual atau intimasi, sandang dan pangan.
- b. Kebutuhan keamanan, kemandirian disini lebih kepada perlindungan psikologis yaitu perlindungan terhadap ancaman dari pengalaman dan segala sesuatu yang berhubungan dengan kejiwaan seseorang atau dengan kata lain kebutuhan ini berkaitan dengan masalah psikologis seperti emosi dan perasaan. Oleh karena itu, menurut Potter & Perry untuk mengatasi masalah ini tiap-tiap orang perlu adanya kepercayaan religius yang dapat membuat sesuatu hal yang mengancam dan menakutkan menjadi sesuatu hal yang baik dengan seseorang memiliki perlindungan kepada Tuhannya.¹⁷
- c. Kebutuhan rasa cinta, kebutuhan ini erat kaitannya dengan dimensi vertikal dan horizontal dimana dimensi vertikal adalah hubungan seorang makhluk dengan tuhan. Sedangkan dimensi horizontal adalah hubungan antara manusia dengan diri sendiri dan sesamanya.

¹⁷ Potter dan Perry, *Fundamental Keperawatan* (Jakarta: Salemba Medika, 2009), 51.

Adanya hubungan yang baik antara makhluk dengan tuhan dan makhluk dengan makhluk dalam menjalin suatu hubungan yang positif dapat meningkatkan kehidupan seseorang. Pada lansia terdapat banyak permasalahan yang kompleks, baik masalah fisik maupun psikis yang dialami dapat ditunjang dengan kebutuhan adanya rasa cinta dan kasih sayang dengan tuhan ataupun dengan sesamanya.

- d. Kebutuhan akan harga diri dan perasaan dihargai, kebutuhan yang berkaitan dengan relasi dan interaksi dengan sesama manusia berupa: interaksi dengan keluarga lansia, melakukan aktivitas dengan teman sebaya, kebutuhan rekreasi dan kebutuhan informasi serta mendapat tanggapan dari orang lain, perasaan tentram, merasa berguna dan memiliki jati diri serta status yang jelas.¹⁸

3. Hak dan Kewajiban Lanjut Usia

Lanjut usia merupakan salah satu masyarakat Indonesia yang memiliki hak yang sama dengan warga Indonesia yang lain. Dijelaskan dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia bahwa Lanjut usia mempunyai hak yang sama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.¹⁹

Dalam Undang-undang tersebut juga dijelaskan sebagai penghormatan dan penghargaan kepada lanjut usia diberikan hak untuk meningkatkan kesejahteraan sosial yang meliputi:

¹⁸ Abraham H. Maslow, *Motivasi dan Kepribadian : Teori Motivasi dengan Pendekatan Hierarki Kebutuhan Manusia.*, 21.

¹⁹ Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia Pasal 5 Ayat

- a. Pelayanan keagamaan dan mental spiritual.
- b. Pelayanan kesehatan.
- c. Pelayanan kesempatan kerja.
- d. Pelayanan pendidikan dan pelatihan.
- e. Kemudahan dalam penggunaan fasilitas, sarana, dan prasarana umum.
- f. Kemudahan dalam layanan dan bantuan hukum.
- g. Perlindungan sosial.
- h. Bantuan sosial.

Selain hak lanjut usia juga memiliki kewajiban yang telah dijelaskan pada pasal 6 ayat (1) yaitu Lanjut usia mempunyai kewajiban yang sama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Sesuai dengan peran dan fungsinya, lanjut usia juga berkewajiban untuk:

- a. Membimbing dan memberi nasihat secara arif dan bijaksana berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya terutama di lingkungan keluarganya dalam rangka menjaga martabat dan meningkatkan kesejahteraannya.
- b. Mengamalkan dan mentransformasikan ilmu pengetahuan, keahlian, keterampilan, kemampuan dan pengalaman yang dimilikinya kepada generasi penerus.
- c. Memberikan keteladanan dalam rangka aspek kehidupan kepada generasi penerus.²⁰

²⁰ Presiden No 88 Tahun 2021 Tentang Strategi Nasional Kelanjutusiaan, Pasal 5 Ayat 2.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini secara *Field Research* (penelitian lapangan) yaitu jenis penelitian yang secara langsung di lapangan untuk mendapatkan sebuah fakta dan data yang ada di lapangan. Penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam jenis penelitian ini dengan landasan teori yang dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.¹ Berdasarkan informasi di atas maka penelitian ini dilakukan pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan, menggambarkan, menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan dan persepsi pemikiran orang secara individual maupun kelompok.² Maka dalam penelitian ini peneliti berusaha memaparkan, mendeskripsikan,

¹ Muhammad Ramdan, *Metode Penelitian* (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), 5.

² *Ibid.*, 7.

menguraikan hasil penelitian tentang strategi peningkatan kualitas layanan pada jamaah haji lanjut usia di Kementerian Agama Lampung Selatan.

B. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif.³ Sedangkan sumber data yang digunakan yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Selatan, Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024, dan beberapa Jamaah Haji pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Purposive Sampling* dalam menentukan narasumber atau informan. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.⁴ Pemilihan informan dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria yang terdapat pada tujuan penelitian. Adapun kriteria

³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 129.

⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 15.

penentuan sumber primer yang akan dijadikan sumber utama dan kemudian digali informasinya yaitu:

- a. Jemaah haji lanjut usia yang mengalami kendala saat berhaji.
- b. Jemaah haji reguler mandiri (Non-KBIH).
- c. Jemaah haji lanjut usia yang melakukan ibadah haji tanpa pendamping dari keluarga.

Adapun alasan pemilihan jemaah sebagai sumber utama dalam penelitian ini karena para jemaah tersebut adalah subjek utama yang merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan. Serta untuk mempermudah pengambilan data dan informan pada saat penelitian.

2. Sumber Data Sekunder

Merupakan sumber data kedua yang sudah ada dan mempunyai hubungan dengan masalah yang akan diteliti. Data sekunder disebut juga sebagai pelengkap sumber data primer, data ini dapat diperoleh dari lokasi penelitian yang terkait melalui dokumentasi berbentuk laporan-laporan, buku-buku, foto dan lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian yang sedang diteliti.⁸ Sumber data sekunder dalam penelitian ini diambil dari buku-buku, E-Book, data-data, profil Kementerian Agama Lampung Selatan, jurnal penelitian, undang-undang peraturan pemerintahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji, atau

⁸ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), 143.

referensi yang berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas layanan pada jamaah haji lanjut usia di Kementerian Agama Lampung Selatan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara/*Interview*

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu.⁵

Dalam penelitian ini peneliti memilih jenis wawancara secara *semi terstruktur*. Wawancara *semi terstruktur* adalah metode penelitian kualitatif yang sangat fleksibel dan sering digunakan untuk menggali informasi yang lebih mendalam dari partisipan. Metode ini menggabungkan antara pertanyaan yang sudah disiapkan dengan pertanyaan yang muncul secara spontan berdasarkan jawaban partisipan.⁶

Sasaran informan dalam penelitian ini adalah 14 pihak yang terkait langsung dengan strategi peningkatan kualitas layanan pada jamaah haji lanjut usia di Kementerian Agama Lampung Selatan yaitu dengan Ibu Marwiyah Amin sebagai Kepala Seksi PHU Kementerian Agama Lampung Selatan, Bapak Ahmad Solihin sebagai Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan, dan jamaah haji lanjut

⁵ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosda Karya, 2008), 180.

⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis.*, 94.

usia pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 yang berjumlah 12 orang.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu sumber data sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Peneliti menggunakan teknik dokumentasi pada pengumpulan data dengan alasan bahwa dengan dokumen, data yang diperlukan akan lebih mudah didapat dari tempat penelitian dan informasi melalui wawancara akan lebih nyata dibuktikan dengan dokumentasi.⁷ Dalam penelitian ini peneliti mengambil sejumlah dokumentasi berupa foto, rekam suara, serta data-data dengan pihak terkait yaitu dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan, Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan, dan jamaah haji lanjut usia pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 yang berjumlah 12 orang.

D. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan atau validitas data, maka peneliti menggunakan penjamin keabsahan data Triangulasi. Adapun Triangulasi yang digunakan peneliti yaitu:

1. Triangulasi Subjek atau Sumber

Yaitu membandingkan hasil wawancara dan data hasil wawancara dengan cara mewawancarai sumber yang berbeda atau menggunakan

⁷ Shahara Yusra, "Pengelolaan LKP Pada Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Lifelog Learning* Vol.4, No.1 (2021).

minimal tiga atau lebih informan.⁸ Adapun subjek penelitian pada penelitian ini yaitu Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Lampung Selatan, Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan yaitu Bapak Ahmad Solihin, dan jamaah haji lanjut usia pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 yang berjumlah 12 orang.

E. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat pula dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Pengerjaan analisis data adalah pekerjaan mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode, mengkategorikan dan memberi makna. Pengorganisaian dan pengelolaan data itu, bertujuan menemukan tema yang akhirnya diangkat dari teori substantif.⁹ Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses dimana seorang peneliti melakukan telaahan awal terhadap data-data yang telah dihasilkan dengan cara pengujian data dalam kaitannya dengan aspek atau fokus penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sebuah tahapan lanjutan dari tahapan pertama yakni pengkodean dan reduksi data dalam analisis data kualitatif

⁸ Fenti Hikmawati, *Metode Penelitian* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020), 102.

⁹ *Ibid.*, 105.

melalui model interaktif yang diberikan miles dan huberman. Pada tahapan penyajian data ini, berarti menghendaki peneliti untuk dapat menyajikan data temuan penelitian berupa kategori atau kelompok-kelompok data.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap pengambilan kesimpulan adalah suatu tahapan lanjutan dari tahap pertama reduksi data dan kedua penyajian data, dimana pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi data.¹⁰

Teknik analisis data adalah metode untuk menganalisis data-data yang sudah ada, teknik ini teknik terakhir setelah kita mendapatkan data-data penelitian. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi dibuat tesis. Metode berfikirnya menggunakan cara induktif, induktif adalah penelitian ini akan memaparkan tentang suatu penelitian yang berangkat dari fakta-fakta khusus, peristiwa-peristiwa yang kongkrit, kemudian dari kedua hal tersebut ditarik generalisasi-generalisasi yang mempunyai sifat umum. Dengan menggunakan cara ini fakta-fakta kongkrit yang berkenaan dengan strategi peningkatan kualitas layanan pada jamaah haji lanjut usia di Kementerian Agama Lampung Selatan di deskripsikan kemudian dianalisa secara umum berkaitan dengan teori strategi peningkatan kualitas layanan pada jamaah haji lanjut usia di Kementerian Agama Lampung Selatan.

¹⁰ *Ibid.*, 107.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan

1. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan atau yang dulu disebut dengan Kantor Departemen Agama Lampung Selatan yang diresmikan pada tanggal 4 Desember 1982 oleh Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Lampung oleh Prof. Drs. Hi. Masdar Helmy.

Adapun susunan Kepala Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan secara berurutan adalah:

- a. Drs. Salim Idris, SH, Periode (1981 s/d 1984)
- b. Drs. H. Damiri Yusuf Effendi, Periode (1984 s/d 1987)
- c. Drs. H. Mawardi, AS, Periode (1987 s/d 1990)
- d. Drs. Rosjidi Jusuf, Periode (1990 s/d 1993)
- e. Drs. A. Ghofur Fanani, Periode (1993 s/d 1998)
- f. Drs. H. Fardinan Ahmad, Periode (1998 s/d 2001)
- g. Drs. H. Sofyan M. Soleh, SH, M.Ag, Periode (2001 s/d 2005)
- h. Drs. H. Azhari Thabrani, (2005 s/d 2009)
- i. Drs. H. Alamsyah, S.Pd.I, MM, Periode (2009 s/d 2013)
- j. Drs. H. Samhuri, M.Ag, Periode (2013 s/d 2017)
- k. Drs. H. Sukandi, M.Pd.I, Periode (2017 s/d 2018)

- l. Drs. H. Juanda Naim, M.H, Periode (2018 s/d 2021)
- m. H. Ashari, SE, M.Pd.I, Periode (2021 s/d Sekarang)

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah adalah bagian atau divisi dalam lembaga atau organisasi yang bertanggung jawab untuk mengatur dan melaksanakan ibadah Haji dan Umrah. Unit kerja ini dipimpin oleh Hj. Marwiyah Amin, S.Ag.,M.Pd.I (Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh). Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas bertugas melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.

2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan

a. Visi

Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama
- 2) Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama
- 3) Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata

- 4) Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu
- 5) Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan
- 6) Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kementerian Agama
Kabupaten Lampung Selatan



B. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Jamaah Haji Lanjut Usia Di Kementerian Agama Lampung Selatan

Strategi peningkatan kualitas layanan adalah serangkaian tindakan terencana dan sistematis yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji lanjut usia selama penyelenggaraan ibadah haji. Tujuan utamanya adalah memberikan pengalaman ibadah yang lebih baik, nyaman, aman, dan sesuai dengan syariat Islam.

Kementerian Agama Lampung Selatan merupakan lembaga yang bertugas menyelenggarakan pemerintahan dalam bidang agama salah satunya penyelenggaraan ibadah haji yang bertujuan untuk menjadi lembaga yang memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah haji lanjut usia. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan pelayanan bagi jamaah haji lanjut usia yang sudah masuk kuota pemberangkatan ibadah haji.

Pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan tepatnya pada Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pelayanan ibadah haji memiliki beberapa pelayanan diantaranya; Pertama, pelayanan pendaftaran haji reguler. Kedua, pelayanan pembatalan haji reguler. Ketiga, pelayanan peralihan porsi atau pelimpahan porsi calon jamaah haji dan yang terakhir ada pelayanan pembuatan paspor untuk calon jamaah haji.¹ Sehingga strategi peningkatan kualitas layanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Lampung Selatan mengacu pada lima pelayanan publik diantaranya:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*Tangibles*) seperti fasilitas yang disediakan oleh Kementerian Agama Lampung Selatan dalam memudahkan jamaah haji lanjut usia dalam mengakses berbagai proses layanan haji dilakukan wawancara dari berbagai informan sebagai berikut:

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Fasilitas di Kantor Kementerian Agama Lampung Selatan cukup

¹ Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

lengkap. Ruang pelayanan yang luas dan mudah diakses sangat membantu kami yang lanjut usia.”²

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Fasilitas yang diberikan Kementerian Agama Lampung Selatan sudah sangat baik apalagi sekarang sudah memiliki gedung PHU baru dengan fasilitas yang sangat bagus sehingga memudahkan akses untuk jamaah haji lansia.”³

Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Fasilitas seperti papan informasi yang jelas dan terorganisir membantu kami memahami prosedur dengan mudah.”⁴

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Semua fasilitas sudah disediakan dengan baik dan memudahkan bagi orang tua seperti saya.”⁵

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Fasilitas Kantor Kementerian Agama Lampung Selatan sudah sangat baik dengan adanya ruang tunggu yang luas, sehingga memudahkan akses untuk jamaah haji lansia.”⁶

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

² Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

³ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

“Saya merasa sangat terbantu dengan fasilitas yang tersedia di Kementerian Agama Lampung Selatan aksesnya mudah khususnya bagi lansia dan pengguna kursi roda.”⁷

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, pelayanan di sini sangat memuaskan. Selain gedung baru yang nyaman, saya juga merasa terbantu dengan loket pelayanan yang mudah dijangkau.”⁸

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Saya sangat puas dengan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Lampung Selatan ada ruang tunggu yang nyaman benar-benar memudahkan bagi saya khususnya untuk jamaah lansia yang menggunakan kursi roda.”⁹

Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Saya sangat puas dengan semua pelayannya, sehingga memudahkan kami menjalankan semua proses ibadah.”¹⁰

Bapak Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Saya sangat berterima kasih atas semua pelayanan dalam perjalanan ibadah haji saya, membuat saya puas dengan semua fasilitasnya.”¹¹

⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Saya sangat puas dengan pelayanan fasilitas yang diberikan oleh Kementerian Agama Lampung Selatan.”¹²

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Saya sangat terbantu dengan fasilitas yang tersedia di Kementerian Agama. Saya berharap fasilitas dan pelayanan seperti ini terus ditingkatkan agar semakin banyak jamaah haji yang merasa puas.”¹³

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa bukti fisik (*Tangibles*) seperti fasilitas yang memudahkan jamaah haji lanjut usia dalam mengakses berbagai proses layanan haji pada Kementerian Agama Lampung Selatan dirancang untuk memudahkan jamaah haji lanjut usia dalam mengakses berbagai proses layanan haji. Fasilitas *one stop service* atau *one day service* merupakan fasilitas untuk memudahkan masyarakat dalam mendaftar dan mencari informasi seputar ibadah haji sehingga proses pelayanan ibadah haji bagi jamaah lansia bisa berjalan dengan mudah dan efisien.¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024, menunjukkan bahwa keberadaan gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah

¹² Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

Terpadu (PLHUT) merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk mempermudah proses penyelenggaraan ibadah haji. Selain menyediakan fasilitas yang memadai, gedung ini juga berfungsi sebagai pusat informasi dan pelayanan terpadu bagi masyarakat. Fasilitas ini diharapkan menjadi solusi bagi masyarakat yang membutuhkan kemudahan dan kecepatan dalam mengurus keperluan ibadah haji dan umrah.¹⁵

Untuk mengetahui bukti fisik (*Tangibles*) seperti penggunaan alat bantu dalam pelayanan dilakukan wawancara dari berbagai informan sebagai berikut:

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Pegangan khusus di bus sangat membantu saya agar lebih aman selama perjalanan.”¹⁶

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Saya sangat terbantu dengan alat bantu jalan yang disediakan di tempat-tempat ibadah selama di Arab Saudi.”¹⁷

Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Kursi roda yang disediakan selalu siap digunakan, terutama saat saya merasa lelah atau sulit berjalan.”¹⁸

¹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

¹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

¹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

¹⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Alat bantu seperti papan petunjuk besar dengan font jelas sangat membantu saya yang sudah mulai sulit membaca tulisan kecil.”¹⁹

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Saya terbantu dengan adanya kursi portable yang ada di Arab Saudi, saya bisa mengikuti kegiatan dengan lebih nyaman.”²⁰

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa tenang karena petugas menyediakan pegangan tambahan di tempat-tempat tertentu seperti ruang tunggu dan bus.”²¹

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Pegangan khusus di area manasik sangat membantu saya tetap stabil saat berjalan atau berdiri lama.”²²

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Petugas menyediakan alat bantu jalan dan memastikan setiap lansia mendapatkan bantuan selama proses ibadah.”²³

¹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²¹ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²² Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²³ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa lebih aman berkat adanya alat bantu seperti pegangan di sepanjang jalan dan area haji, membantu saya berjalan tanpa khawatir jatuh.”²⁴

Bapak Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Di ruang pendaftaran, ada tempat duduk yang nyaman dan kursi roda yang tersedia, sehingga saya tidak merasa kelelahan meskipun antri cukup lama.”²⁵

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Saya diperlihatkan jalur khusus untuk lansia yang mudah dijangkau, dan adanya tempat duduk yang cukup banyak memudahkan saya untuk beristirahat.”²⁶

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia menyatakan sebagai berikut:

“Kursi roda yang disediakan di tempat-tempat strategis sangat membantu jamaah lansia, terutama saat melaksanakan ibadah di luar ruangan.”²⁷

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa bukti fisik (*Tangibles*) seperti fasilitas yang disediakan

²⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

²⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

²⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

²⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

oleh Kementerian Agama Lampung Selatan dalam penggunaan alat bantu dalam pelayanan berupa kursi roda untuk jamaah yang membutuhkan bantuan mobilitas, dispenser air minum untuk memastikan jamaah tetap terhidrasi serta toilet ramah lansia dengan pegangan tambahan untuk keamanan sehingga fasilitas alat bantu telah memadai untuk memenuhi kebutuhan jamaah lansia.²⁸

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024, menunjukkan bahwa penggunaan alat bantu dalam pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk mempermudah proses penyelenggaraan ibadah haji antara lain yaitu disediakannya kursi roda untuk memudahkan mobilitas jamaah yang memiliki keterbatasan fisik, tangga elektrik dan lift yang tersedia di tempat-tempat ibadah seperti Masjidil Haram dan area penginapan untuk memudahkan akses, railing atau pegangan yang dipasang di area sa'i untuk membantu jamaah menjaga keseimbangan, dispenser air zamzam yang ditempatkan di area strategis untuk memastikan jamaah tetap terhidrasi, serta transportasi bus khusus dengan fasilitas kursi prioritas untuk lansia dan difabel digunakan untuk perjalanan antar lokasi ibadah.²⁹

Untuk mengetahui bukti fisik (tangibles) seperti penampilan petugas dalam melayani dilakukan wawancara dengan berbagai informan sebagai berikut:

²⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

²⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Penampilan petugasnya rapi dan profesional membuat kami merasa dihormati dan nyaman selama proses pelayanan.”³⁰

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pakaian petugasnya rapi menunjukkan keseriusan petugas, sehingga kami merasa lebih tenang dan percaya.”³¹

Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugasnya profesional dan menggunakan pakaian yang rapi.”³²

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugas tampil rapi dan menunjukkan sikap yang sopan.”³³

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Penampilan para petugas rapi sehingga memberikan kesan bahwa petugas peduli terhadap kebutuhan jamaah, termasuk kami yang sudah lansia.”³⁴

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

³⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

³¹ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

³² Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

³³ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

³⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

“Para petugas menggunakan pakaian yang rapi.”³⁵

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Dengan pakaian yang rapi dari petugas kami merasa lebih nyaman meminta bantuan atau informasi tanpa ragu.”³⁶

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Penampilan yang baik dari petugas mencerminkan kualitas pelayanan, sehingga kami merasa lebih percaya pada petugas.”³⁷

Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Sikap profesional dan rapi petugas membuat suasana pelayanan lebih tertib.”³⁸

Bapak Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugas berpenampilan rapi dan profesional dalam bekerja.”³⁹

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Kami merasa lebih dihormati ketika petugas berpenampilan baik dan ramah, sangat membantu kenyamanan.”⁴⁰

³⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

³⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

³⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

³⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

³⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Penampilan petugas memberikan kesan positif dan membantu kami tetap percaya diri selama menerima layanan.”⁴¹

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa penampilan petugas Kementerian Agama Lampung Selatan dalam melayani termasuk pakaian yang rapi dan sikap profesional terhadap kenyamanan jamaah haji lanjut usia selama menerima pelayanan. Petugas diwajibkan berpenampilan rapi dengan seragam resmi dan bersikap ramah, sopan. Hal ini diatur dalam Surat Edaran Sekretariat Jenderal Kementerian Agama Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pakaian Dinas Harian. Pendekatan ini bertujuan menciptakan kesan profesional dan memberikan kenyamanan bagi jamaah haji lanjut usia.⁴²

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024, dijelaskan bahwa standar penampilan petugas meliputi penggunaan seragam yang rapi, bersih, dan dilengkapi identitas diri dengan ciri khas tertentu agar mudah dikenali oleh jamaah. Selain itu, petugas diwajibkan bersikap sopan, ramah, dan penuh empati, terutama saat melayani jamaah lanjut usia, guna

⁴¹ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

⁴² Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

memastikan mereka merasa dihormati selama menerima pelayanan.⁴³

Untuk mengetahui bukti fisik (*Tangibles*) seperti memberikan kenyamanan tempat penyedia layanan dilakukan wawancara dari berbagai informan sebagai berikut:

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Fasilitas pelayanan di Kementerian Agama Lampung Selatan sangat memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas AC serta ruangan yang bersih dan rapi.”⁴⁴

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan di Kementerian Agama berjalan lancar. Di Arab Saudi, hotelnya nyaman dan makanan selalu tersedia tepat waktu.”⁴⁵
Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun

2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan di kantor Kementerian Agama Lampung Selatan sudah sangat baik dan nyaman.”⁴⁶

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Fasilitas di kantor Kementerian Agama Lampung Selatan sudah memadai serta pada saat di tanah suci hotel penginapan jaraknya tidak terlalu jauh dari masjid.”⁴⁷

⁴³ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Fasilitas pelayanan di kantor Kementerian Agama Lampung Selatan sudah baik dalam memberikan kenyamanan, serta memperhatikan akses bagi jamaah lansia.”⁴⁸

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Ruang tunggu di Kementerian Agama Lampung Selatan cukup nyaman dengan kursi yang memadai dan pendingin ruangan.”⁴⁹

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan di kantor Kementerian Agama Lampung Selatan sangat baik dengan ruang tunggu yang bersih dan luas.”⁵⁰

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Fasilitas di Kantor Kementerian Agama Lampung Selatan cukup lengkap. Ada tempat duduk yang nyaman buat orang tua seperti saya, jadi nggak capek kalau nunggu lama.”⁵¹

Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Fasilitas yang diberikan Kementerian Agama Lampung Selatan sudah sangat baik apalagi sekarang sudah memiliki gedung PHU baru dengan fasilitas yang sangat bagus dan nyaman.”⁵²

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁵¹ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

⁵² Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

Bapak Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Fasilitasnya bagus, sehingga memberikan rasa nyaman kepada semua jamaah haji terkhusus jamaah lanjut usia.”⁵³

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, pelayanan di sini sangat memuaskan. Selain gedung baru yang nyaman terdapat ruang tunggu yang luas.”⁵⁴

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya sangat terkesan dengan adanya gedung baru PHU. Ruangannya luas dan bersih, membuat kami merasa lebih nyaman.”⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa bukti fisik (*Tangibles*) seperti fasilitas yang disediakan oleh Kementerian Agama Lampung Selatan dalam penyediaan ruang tunggu dan fasilitas layanan lainnya yang nyaman dan ramah bagi jamaah lanjut usia meliputi penyediaan kursi yang memadai dan nyaman, ruang tunggu dengan ventilasi udara yang baik, serta fasilitas seperti pendingin ruangan. Selain itu, disediakan pula kursi roda bagi jamaah yang membutuhkan, serta aksesibilitas yang lebih baik berupa jalur khusus lansia

⁵³ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

dan pegangan tangan di beberapa area pelayanan.⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024, menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan untuk memastikan fasilitas memberikan kenyamanan maksimal bagi jamaah haji lanjut usia selama di tanah suci meliputi pendampingan intensif kepada jamaah lansia, penyediaan kursi roda bagi yang membutuhkan, dan pengaturan tempat istirahat yang dekat dengan fasilitas utama seperti toilet dan tempat ibadah.⁵⁷

Untuk mengetahui bukti fisik (*Tangibles*) seperti kedisiplinan petugas memberikan pelayanan dilakukan wawancara dari berbagai informan sebagai berikut:

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugas selalu datang tepat waktu sesuai jadwal pelayanan. Mereka juga mengikuti prosedur dengan baik.”⁵⁸

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugasnya disiplin sehingga saya merasa terbantu dan nyaman selama proses ibadah.”⁵⁹

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Kedisiplinan petugas sangat baik, mereka selalu sigap memberikan pelayanan tepat waktu.”⁶⁰

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa puas dengan kedisiplinan petugas yang selalu mengikuti jadwal dan prosedur dengan baik, terutama dalam membantu jamaah yang membutuhkan bantuan tambahan.”⁶¹

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan sangat disiplin. Petugas tidak pernah terlambat dan selalu memastikan semua jamaah terlayani dengan baik.”⁶²

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugas bekerja dengan disiplin dan penuh tanggung jawab, selalu memprioritaskan kenyamanan jamaah lanjut usia.”⁶³

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya sangat menghargai kedisiplinan petugas yang selalu hadir tepat waktu dan membantu dengan prosedur yang jelas.”⁶⁴

⁶⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁶¹ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁶² Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁶³ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Kedisiplinan petugas sangat membantu kami, terutama dalam mengatur waktu dan prosedur pelayanan dengan terorganisir.”⁶⁵

Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan petugas sangat baik dan tepat waktu, mereka juga sangat disiplin dalam menjalankan tugasnya.”⁶⁶

Bapak Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugas sangat disiplin dalam menjalankan jadwal dan prosedur, sehingga semua pelayanan terasa lancar dan teratur.”⁶⁷

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa senang karena petugas selalu disiplin dan profesional dalam melayani jamaah lanjut usia seperti saya.”⁶⁸

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Kedisiplinan petugas dalam waktu dan prosedur sangat memuaskan, mereka bekerja dengan penuh tanggung jawab untuk memastikan kenyamanan jamaah.”⁶⁹

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa bukti fisik (*Tangibles*) seperti kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada jamaah diketahui bahwa pelayanan dibuka mulai pukul 08.00 hingga 16.00 setiap hari kerja. Untuk memastikan kedisiplinan, petugas diinstruksikan untuk hadir tepat waktu, mematuhi jadwal yang telah ditentukan, dan mengikuti prosedur pelayanan dengan baik.⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024, menunjukkan bahwa diketahui bahwa upaya yang dilakukan dalam menjaga kedisiplinan, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji lanjut usia di tanah suci, meliputi memastikan kehadiran tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditentukan. Petugas juga selalu mengikuti arahan dari pimpinan petugas, memberikan panduan secara terorganisir, dan memastikan setiap jamaah mendapatkan pelayanan tepat waktu, seperti pendampingan saat menuju tempat ibadah, pengaturan transportasi, serta pengawasan di area penginapan. Selain itu, petugas rutin melakukan koordinasi harian untuk memantau kebutuhan jamaah dan menghindari keterlambatan dalam pelayanan.⁷¹

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

⁷¹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

Untuk mengetahui bukti fisik (*Tangibles*) seperti memberikan kemudahan akses dalam permohonan pelayanan dilakukan wawancara dari berbagai informan sebagai berikut:

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Proses pengajuan pelayanan cukup mudah karena petugas memberikan penjelasan yang jelas saat datang langsung ke kantor Kementerian Agama.”⁷²

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Permohonan pelayanan dapat dilakukan dengan lancar melalui komunikasi langsung dengan petugas di kantor, dan mereka selalu siap membantu.”⁷³

Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Komunikasi melalui telepon sangat membantu, terutama untuk jamaah yang tidak dapat datang langsung ke kantor.”⁷⁴

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pengajuan informasi terkait haji cukup mudah karena adanya pendampingan petugas.”⁷⁵

⁷² Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

⁷³ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Prosesnya mudah dilakukan secara tatap muka bagi lansia yang kesulitan memahami teknologi.”⁷⁶

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Layanan informasi sudah cukup mudah diakses.”⁷⁷

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Layanan cukup mudah diakses, baik melalui kantor maupun komunikasi telepon.”⁷⁸

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pengajuan pelayanan cukup mudah karena petugas selalu siap membantu.”⁷⁹

Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Layanan sangat memadai dan mudah diakses, khususnya melalui komunikasi langsung di kantor Kementerian Agama.”⁸⁰

Bapak Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

⁸⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

“Proses pengajuan informasi cukup mudah.”⁸¹

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, proses akses di Kementerian Agama Lampung Selatan cukup mudah.”⁸²

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya sangat terbantu dengan adanya layanan telepon dan penjelasan langsung dari petugas saat ia datang ke kantor.”⁸³

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa Kementerian Agama Lampung Selatan telah menyediakan mekanisme akses pelayanan yang sederhana dan ramah bagi jamaah haji lanjut usia, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau teknologi. Upaya yang dilakukan meliputi penyediaan petugas khusus untuk mendampingi jamaah lansia selama proses administrasi, penggunaan bahasa yang mudah dipahami dalam setiap informasi yang diberikan, serta layanan konsultasi melalui telepon dan tatap muka bagi jamaah yang tidak terbiasa dengan teknologi.⁸⁴

⁸¹ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

⁸² Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

⁸³ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

⁸⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024, diketahui bahwa terdapat mekanisme yang dirancang untuk memudahkan jamaah haji lanjut usia dalam mengajukan permohonan pelayanan. Upaya yang dilakukan meliputi pendampingan langsung oleh petugas bagi jamaah yang membutuhkan bantuan serta penyediaan layanan prioritas di sektor-sektor pelayanan. Selain itu, petugas juga memastikan informasi terkait prosedur pelayanan disampaikan secara sederhana dan jelas agar mudah dipahami oleh jamaah lansia.⁸⁵

2. Keandalan (*Reliability*)

Selain bukti fisik terdapat indikator keandalan (*Reliability*) seperti kecermatan dalam melayani pelanggan dilakukan wawancara dari berbagai informan sebagai berikut:

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan sangat cermat, terutama dalam hal administrasi semua proses dijelaskan dengan jelas dan tidak ada kesalahan yang terjadi.”⁸⁶

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugas selalu memastikan dokumen lengkap dan benar sebelum keberangkatan, sehingga ia merasa tenang selama proses tersebut.”⁸⁷

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanannya sangat baik dan teliti. Saya puas karena tidak ada kebingungan atau kesalahan yang terjadi selama proses pelayanan.”⁸⁸

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Proses pelayanan administrasi dan teknis sangat lancar. Petugas selalu memeriksa ulang dokumen dan memastikan jamaah memahami setiap langkah.”⁸⁹

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Tidak ada kesalahan administrasi yang saya alami, dan petugas selalu siap membantu saat menghadapi kesulitan.”⁹⁰

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan sangat teliti, saya merasa puas karena semua dokumen dan keperluan diproses tanpa kesalahan.”⁹¹

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan dilakukan dengan baik, petugas selalu memastikan semua persyaratan terpenuhi dan tidak ada hal yang terlewat.”⁹²

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

⁹² Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan sangat terorganisir tanpa ada kesalahan yang merugikan jamaah.”⁹³

Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Semua proses pelayanan berjalan dengan baik, walaupun kemarin saya sempat mengalami kendala tertinggalnya koper kecil saya di area keberangkatan Bandara Internasional Soekarno-Hatta.”⁹⁴

Bapak Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan administrasi sangat memuaskan serta prosesnya cepat dan efisien.”⁹⁵

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan di sini sangat memuaskan. Saya tidak menemui kendala berarti.”⁹⁶

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanannya sangat memuaskan dan tidak ada kendala administrasi yang ia alami.”⁹⁷

⁹³ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

⁹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

⁹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa petugas selalu memberikan performa yang baik terhadap jamaah sehingga petugas dituntut agar teliti dalam bekerja. Apalagi mengenai administrasi pemberkasan, petugas harus benar-benar memperhatikan secara detail mengenai berkas-berkas yang sudah ditentukan, agar tidak terjadi kekeliruan nantinya. Sejauh ini belum ada kesalahan yang disebabkan oleh petugas yang berakibat fatal untuk jamaah haji.⁹⁸

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024 mengenai Kehandalan (*Reliability*) dalam melayani para jamaah secara garis besar untuk pelayanannya sudah baik mulai dari keberangkatan hingga pendampingan selama di tanah suci. Walaupun terdapat satu unit koper kecil milik salah satu jamaah yang tidak turut serta dalam penerbangan, setelah dilakukan penelusuran ternyata koper tersebut dipastikan tertinggal di area keberangkatan Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Sehingga strategi peningkatan kualitas layanan atau tindakan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Lampung Selatan adalah peningkatan prosedur pengecekan barang meliputi penyempurnaan prosedur pengecekan koper jamaah sebelum keberangkatan untuk memastikan tidak ada barang yang tertinggal di area bandara. Dan melakukan evaluasi terhadap sistem

⁹⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

pengelolaan barang bawaan jamaah, termasuk penguatan prosedur verifikasi barang sebelum keberangkatan, guna memastikan seluruh koper terangkut dengan baik.⁹⁹

Untuk mengetahui indikator kehandalan (*Reliability*) seperti standar pelayanan yang jelas dilakukan wawancara dari berbagai informan sebagai berikut:

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Sejauh ini saya merasa bahwa Kementerian Agama sudah mengikuti standar yang ditetapkan.”¹⁰⁰

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Informasi SOP yang disampaikan petugas cukup mudah dipahami.”¹⁰¹

Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelaksanaannya sesuai dengan SOP yang dijelaskan. Saya merasa cukup puas dengan pelayanan yang diterima.”¹⁰²

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

⁹⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

¹⁰² Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

“Saya merasa bahwa Kementerian Agama sudah mensosialisasikan SOP dengan jelas.”¹⁰³

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Kementerian Agama sudah berusaha menjalankan prosedur dengan baik.”¹⁰⁴

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya tidak mengalami kesulitan dalam memahami SOP karena petugas memberikan arahan yang jelas.”¹⁰⁵

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan dilakukan sudah sesuai SOP.”¹⁰⁶

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Penjelasan tentang SOP dan layanan sudah cukup jelas.”¹⁰⁷

Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Selama perjalanan haji saya melihat petugas menjalankan tugas sesuai dengan prosedur.”¹⁰⁸

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

Bapak Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa Kementerian Agama sudah menjalankan standar pelayanan dengan baik.”¹⁰⁹

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Standar operasional pelayanan yang ada di Kementerian Agama sudah jelas.”¹¹⁰

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya memahami SOP yang sudah dijelaskan oleh Kementerian Agama.”¹¹¹

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa telah menetapkan standar pelayanan yang jelas melalui panduan resmi yang mencakup prosedur keberangkatan, manasik haji, layanan kesehatan, dan pendampingan di Tanah Suci. Standar ini disosialisasikan secara intensif kepada petugas melalui pelatihan dan koordinasi teknis, serta kepada jamaah haji lanjut usia melalui program manasik yang dirancang dengan pendekatan sederhana dan mudah dipahami. Selain itu, sosial media juga dimanfaatkan untuk memastikan informasi tersampaikan dengan baik dan dapat diakses kapan saja oleh

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

jamaah haji, termasuk lansia yang membutuhkan penjelasan tambahan.¹¹²

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024 dapat diketahui bahwa petugas haji telah berupaya mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Namun, masih terdapat tantangan dalam mengimplementasikan SOP secara konsisten di lapangan, terutama saat menghadapi kondisi darurat atau situasi tak terduga. Upaya evaluasi dan perbaikan terus dilakukan untuk memastikan kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berkaitan dengan adanya standar operasional prosedur (SOP) yang dikhususkan untuk layanan terhadap jamaah lanjut usia dalam hal ini Kementerian Agama masih akan mencoba membuat SOP pelayanan yang lebih ramah lansia.¹¹³

Untuk mengetahui indikator kehandalan (*Reliability*) seperti kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses layanan dilakukan wawancara dari berbagai informan sebagai berikut:

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Alat bantu seperti kursi roda tersedia dan sangat membantu bagi jamaah yang membutuhkan.”¹¹⁴

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

¹¹² Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

¹¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

“Saya merasa kursi roda yang disediakan sangat efektif.”¹¹⁵

Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Secara keseluruhan, alat bantu kursi roda sangat memudahkan.”¹¹⁶

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Alat bantu seperti kursi roda sudah cukup baik.”¹¹⁷

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Penggunaan alat bantu kursi roda sudah sangat efektif.”¹¹⁸

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Alat bantu seperti kursi roda sangat membantu, dan mendukung kebutuhan jamaah lansia.”¹¹⁹

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa penggunaan alat bantu seperti kursi roda cukup efektif, tetapi terkadang petugas yang membantu terbatas, sehingga kami harus sabar menunggu.”¹²⁰

¹¹⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

¹¹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹¹⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹²⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Kursi roda yang disediakan sangat memudahkan jamaah lansia.”¹²¹

Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Alat bantu sangat memadai dan digunakan dengan baik oleh petugas. Saya tidak mengalami kesulitan selama proses pelayanan haji.”¹²²

Bapak Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa kursi roda sangat membantu, terutama saat harus menempuh perjalanan jauh.”¹²³

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa penggunaan kursi roda dan alat bantu lainnya sangat baik.”¹²⁴

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Penggunaan korsi roda yang disediakan sudah digunakan secara efektif.”¹²⁵

¹²¹ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

¹²² Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

¹²³ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

¹²⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

¹²⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa Kementerian Agama Lampung Selatan telah memastikan bahwa petugas haji yang bertugas dalam mendukung kebutuhan jamaah lanjut usia dilatih untuk mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan, seperti kursi roda, dengan efektif. Hal tersebut mencakup simulasi penggunaan alat bantu di berbagai situasi, seperti membantu jamaah di area bandara, hotel, dan lokasi ibadah. Sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya efektif tetapi juga aman dan nyaman bagi jamaah lanjut usia.¹²⁶

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024 dapat diketahui bahwa pemanfaatan alat bantu seperti kursi roda dan perangkat teknologi lainnya dilakukan secara optimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah haji lanjut usia. Petugas dilatih untuk mengoperasikan kursi roda dengan cekatan, terutama di area yang membutuhkan mobilitas tinggi, seperti bandara, hotel, dan lokasi ibadah.¹²⁷

3. Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu tindakan untuk merespon dengan baik terhadap jamaah yang ingin mendapatkan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Lampung Selatan. Berikut wawancara kepada beberapa informan:

¹²⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

¹²⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya tanya-tanya banyak soal prosedur keberangkatan, petugasnya jawab semua dengan sabar dan detail.”¹²⁸

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya sempat bingung dengan beberapa persyaratan. Tapi, petugasnya sabar sekali menjelaskan sampai saya mengerti. Saya merasa sangat terbantu.”¹²⁹

Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya senang sekali dengan petugasnya. Mereka selalu ramah dan sabar menjawab pertanyaan saya, meskipun saya sering bertanya berulang kali.”¹³⁰

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan di Tanah Suci juga baik. Ketika saya tidak tahu jadwal makan, petugas sigap memberi informasi dan memastikan saya tidak ketinggalan jadwal.”¹³¹

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugas menyelesaikan masalah saya dengan baik.”¹³²

¹²⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

¹²⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

¹³⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹³¹ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹³² Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa pelayanan di sini sangat baik. Petugas selalu membantu saya.”¹³³

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Ketika saya membawa dokumen yang kurang lengkap, petugas menjelaskan dengan sabar apa yang perlu saya tambahkan.”¹³⁴

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya sangat dihormati oleh para petugas. Mereka tidak hanya membantu secara teknis, tetapi juga memberikan semangat kepada kami yang lanjut usia.”¹³⁵

Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya sangat berterima kasih karena petugas selalu hadir membantu, bahkan saat kami membutuhkan bantuan mendadak di luar jam kerja.”¹³⁶

Bapak Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Setiap kali saya membutuhkan informasi atau bantuan, petugas selalu dengan sigap memberikan jawaban yang jelas.”¹³⁷

¹³³ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹³⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹³⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

¹³⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

¹³⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa sangat terbantu oleh petugas yang selalu siap membantu.”¹³⁸

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa terbantu sekali karena setiap kali saya kebingungan dengan agenda jadwal, petugas selalu menjelaskan dengan jelas dan sabar.”¹³⁹

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan kesiapan petugas untuk merespons kebutuhan jamaah haji lanjut usia dengan sikap ramah dan menekankan pelayanan berbasis empati dan profesionalisme. Petugas dibekali dengan pemahaman tentang kebutuhan spesifik jamaah lanjut usia, seperti kesabaran dalam berkomunikasi, panduan teknis dalam memberikan bantuan fisik, serta kemampuan untuk mengenali situasi darurat yang mungkin dihadapi lansia.¹⁴⁰

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa upaya yang dilakukan untuk memastikan respons yang baik dan segera kepada jamaah haji lanjut usia

¹³⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

¹³⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

¹⁴⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

yang membutuhkan bantuan atau pelayanan tambahan meliputi pemantauan secara aktif oleh petugas yang selalu siaga di lokasi-lokasi strategis, seperti pemondokan, area makan, dan tempat ibadah. Petugas dilengkapi dengan alat komunikasi untuk koordinasi cepat jika ada situasi darurat. Sikap ramah, sabar, dan penuh empati juga menjadi kunci dalam memberikan pelayanan tambahan agar jamaah merasa nyaman dan terbantu.¹⁴¹

Untuk mengetahui indikator Ketanggapan (*responsiveness*) seperti melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat, dilakukan wawancara dari berbagai informan sebagai berikut:

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Ketika saya membutuhkan bantuan untuk mengurus dokumen tambahan, petugas langsung membantu dengan cepat, bahkan menjelaskan prosedur yang saya kurang pahami.”¹⁴²

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saat saya memerlukan bantuan di bandara karena membawa banyak barang, petugas langsung membantu mengatur barang bawaan saya. Respons mereka cepat dan ramah.”¹⁴³

Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

¹⁴¹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

¹⁴² Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

¹⁴³ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

“Pelayanan mereka sangat membantu, terutama ketika saya memerlukan obat-obatan. Petugas cepat tanggap memberikan bantuan medis yang saya perlukan.”¹⁴⁴

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa pelayanan cukup responsif. Ketika saya meminta bantuan untuk mengambil air zamzam, petugas langsung membantu dan memastikan saya tidak kelelahan.”¹⁴⁵

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugas segera merespons dan menyelesaikan masalah saya dengan cepat.”¹⁴⁶

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Respons petugas sangat cepat saat saya membutuhkan tempat duduk tambahan di ruang tunggu bandara. Mereka segera menyiapkan kursi untuk saya.”¹⁴⁷

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya sempat kebingungan dengan tata cara ibadah tertentu, dan petugas dengan sigap membantu menjelaskan hingga saya benar-benar paham.”¹⁴⁸

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024

¹⁴⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁴⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁴⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁴⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁴⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

menyatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, pelayanannya sudah cukup cepat dan sesuai kebutuhan.”¹⁴⁹

Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024

menyatakan sebagai berikut:

“Semua kebutuhan kami dipenuhi dengan cepat, saya merasa dilayani dengan baik.”¹⁵⁰

Bapak Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024

menyatakan sebagai berikut:

“Setiap kali saya membutuhkan informasi atau bantuan, petugas selalu dengan sigap memberikan jawaban yang jelas.”¹⁵¹

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024

menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa sangat terbantu oleh petugas yang selalu siap membantu.”¹⁵²

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024

menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa puas dengan pelayanan mereka, terutama saat kami membutuhkan obat-obatan di tanah suci. Petugas kesehatan sangat cepat merespon.”¹⁵³

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku

Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat

¹⁴⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

¹⁵⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

¹⁵¹ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

¹⁵² Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

¹⁵³ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

diketahui bahwa Kementerian Agama Lampung Selatan telah mengambil sejumlah langkah untuk memastikan pelayanan kepada jamaah haji lanjut usia dilakukan secara cepat, akurat, dan tanpa kesalahan yaitu dengan memastikan adanya koordinasi yang baik antara petugas dan pendamping jamaah serta memprioritaskan layanan bagi lansia agar proses berlangsung lancar dan minim hambatan.¹⁵⁴

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa upaya yang dilakukan untuk memastikan pelayanan kepada jamaah haji lanjut usia dilakukan secara cepat, tepat, dan akurat, terutama dalam situasi mendesak, meliputi kesiapan petugas untuk selalu siaga di lokasi-lokasi strategis, seperti penginapan, tempat makan, dan area ibadah. Petugas juga diberikan pelatihan khusus untuk menangani kondisi darurat, seperti menangani kelelahan fisik atau disorientasi yang sering dialami jamaah lansia.¹⁵⁵

Untuk mengetahui indikator Ketanggapan (*responsiveness*) seperti melayani dengan waktu yang tepat, dilakukan wawancara dari berbagai informan sebagai berikut:

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu, terutama dalam hal keberangkatan. Semua jadwal yang

¹⁵⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

¹⁵⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

diinformasikan sebelumnya dijalankan sesuai rencana.”¹⁵⁶

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa puas karena proses administrasi dilakukan tepat waktu, tidak ada keterlambatan yang mengganggu persiapan keberangkatan kami.”¹⁵⁷

Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya sangat senang dengan pelayanan yang diberikan. Semua jadwal keberangkatan sesuai dengan apa yang telah diumumkan oleh pihak Kementerian Agama.”¹⁵⁸

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Semuanya berjalan lancar dan tepat waktu, termasuk keberangkatan dari embarkasi ke tanah suci.”¹⁵⁹

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, pelayanan sudah sesuai jadwal. Tidak ada masalah berarti, sehingga saya merasa nyaman.”¹⁶⁰

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

¹⁵⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

¹⁵⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

¹⁵⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁵⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁶⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

“Saya puas karena pelayanan selalu tepat waktu, baik dalam keberangkatan maupun pengurusan dokumen haji.”¹⁶¹

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, keberangkatan kami tepat waktu.”¹⁶²

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya sangat menghargai usaha petugas yang menjaga ketepatan waktu, sehingga kami tidak mengalami kendala apa pun selama perjalanan.”¹⁶³

Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Semua jadwal keberangkatan dan administrasi sesuai dengan yang diinformasikan sebelumnya.”¹⁶⁴

Bapak Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan sangat baik dan tepat waktu.”¹⁶⁵

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Proses pelayanan berjalan lancar dan tepat waktu.”¹⁶⁶

¹⁶¹ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁶² Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁶³ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

¹⁶⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

¹⁶⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan tepat waktu. Tidak ada hambatan berarti selama proses administrasi maupun keberangkatan.”¹⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan bahwa waktu pelayanan bagi jamaah haji lanjut usia berjalan sesuai dengan jadwal melalui beberapa langkah strategis. Di antaranya adalah dengan mengatur jadwal yang sangat terperinci dan memberikan pengingat secara berkala kepada jamaah, baik melalui petugas yang bertugas maupun dengan menggunakan sistem pengumuman yang jelas.¹⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pihak petugas haji telah melakukan berbagai upaya khusus untuk memastikan pelayanan kepada jamaah haji lanjut usia dilakukan tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Upaya tersebut meliputi pengaturan jadwal yang jelas dan terstruktur, serta pendampingan langsung bagi jamaah lanjut usia agar

¹⁶⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

¹⁶⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

¹⁶⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

mereka tidak tertinggal dalam setiap kegiatan.¹⁶⁹

Untuk mengetahui indikator Ketanggapan (*responsiveness*) seperti merespon keluhan-keluhan jamaah, dilakukan wawancara dari berbagai informan sebagai berikut:

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Setiap kali ada masalah, mereka langsung memberikan solusi dan bantuan yang saya butuhkan.”¹⁷⁰

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, setiap permintaan atau keluhan yang saya sampaikan selalu segera ditangani.”¹⁷¹

Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Setiap kali saya menghadapi kesulitan, petugas Kementerian Agama Lampung Selatan selalu siap membantu tanpa menunggu lama.”¹⁷²

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Keluhan saya terkait pelayanan haji langsung ditangani dengan baik.”¹⁷³

¹⁶⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

¹⁷⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

¹⁷¹ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

¹⁷² Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁷³ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya sangat puas karena setiap kali ada kendala, petugas selalu tanggap memberikan solusi. Termasuk ketika koper besar saya ternyata terbawa ke kloter embarkasi lain, petugas segera merespons dan menyelesaikan masalah tersebut dengan cepat.”¹⁷⁴

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Setiap permintaan saya selalu segera ditangani.”¹⁷⁵

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Setiap kali saya mengajukan keluhan atau permintaan, petugas selalu membantu dengan baik.”¹⁷⁶

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Tidak pernah ada masalah yang dibiarkan berlarut-larut, semuanya langsung ditangani dengan baik.”¹⁷⁷

Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, petugas memberikan solusi jika ada keluhan.”¹⁷⁸

¹⁷⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁷⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁷⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁷⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

¹⁷⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

Bapak Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.”¹⁷⁹

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Setiap keluhan saya langsung ditangani dengan cepat dan memadai oleh petugas.”¹⁸⁰

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, keluhan saya selalu ditanggapi dengan serius oleh petugas.”¹⁸¹

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa setiap keluhan yang diterima akan dicatat dalam sistem dan segera ditindaklanjuti oleh petugas yang bertanggung jawab, dengan tujuan memberikan solusi secepat mungkin agar jamaah merasa nyaman dan dihargai selama pelaksanaan ibadah haji.¹⁸²

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024, dari hasil wawancara dapat diketahui petugas haji selalu berusaha menangani dan

¹⁷⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

¹⁸⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

¹⁸¹ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

¹⁸² Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

merespons keluhan jamaah haji lanjut usia dengan cepat dan penuh perhatian apalagi ini menyangkut ibadah haji seseorang, namun kami tetap harus mengikuti prosedur yang ada. Seperti kemarin terdapat satu unit koper besar milik salah satu jamaah yang ternyata terbawa kloter embarkasi solo, dan kami langsung berkoordinasi dengan petugas kloter embarkasi solo sehingga kami langsung mengambil koper besar tersebut dan menyerahkan kembali kepada jamaah.¹⁸³

4. Jaminan (*Assurance*)

Setelah indikator ketanggapan terdapat indikator Jaminan (*Assurance*) yaitu jaminan dari Kementerian Agama Lampung Selatan terhadap waktu yang tepat dalam memberikan pelayanan. Berikut wawancara kepada beberapa informan:

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu, terutama dalam hal keberangkatan. Semua jadwal yang diinformasikan sebelumnya dijalankan sesuai rencana.”¹⁸⁴

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa puas karena proses administrasi dilakukan tepat waktu, tidak ada keterlambatan yang mengganggu persiapan keberangkatan kami.”¹⁸⁵

¹⁸³ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

¹⁸⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

¹⁸⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya sangat senang dengan pelayanan yang diberikan. Semua jadwal keberangkatan sesuai dengan apa yang telah diumumkan oleh pihak Kementerian Agama.”¹⁸⁶

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Semuanya berjalan lancar dan tepat waktu, termasuk keberangkatan dari embarkasi ke tanah suci.”¹⁸⁷

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, pelayanan sudah sesuai jadwal. Tidak ada masalah berarti, sehingga saya merasa nyaman.”¹⁸⁸

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya puas karena pelayanan selalu tepat waktu, baik dalam keberangkatan maupun pengurusan dokumen haji.”¹⁸⁹

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, keberangkatan kami tepat waktu.”¹⁹⁰

¹⁸⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁸⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁸⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁸⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

¹⁹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya sangat menghargai usaha petugas yang menjaga ketepatan waktu, sehingga kami tidak mengalami kendala apa pun selama perjalanan.”¹⁹¹

Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Semua jadwal keberangkatan dan administrasi sesuai dengan yang diinformasikan sebelumnya.”¹⁹²

Bapak Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan sangat baik dan tepat waktu.”¹⁹³

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Proses pelayanan berjalan lancar dan tepat waktu.”¹⁹⁴

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan tepat waktu. Tidak ada hambatan berarti selama proses administrasi maupun keberangkatan.”¹⁹⁵

¹⁹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

¹⁹² Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

¹⁹³ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

¹⁹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

¹⁹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan haji dan umrah pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan) sudah baik yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.¹⁹⁶

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa petugas haji memastikan waktu pelayanan kepada jamaah haji lanjut usia selalu tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dengan cara melakukan koordinasi yang baik antar petugas. Setiap petugas memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Selain itu, petugas juga melakukan pemantauan secara berkala dan menyesuaikan kebutuhan jamaah haji lanjut usia untuk memastikan kelancaran dan ketepatan waktu dalam pelayanan.¹⁹⁷

Untuk mengetahui indikator jaminan (*Assurance*) seperti pemberian jaminan terhadap biaya sesuai dengan pelayanan dilakukan wawancara dari berbagai informan sebagai berikut:

¹⁹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

¹⁹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Biaya yang dikenakan terasa sebanding dengan pelayanan yang kami terima.”¹⁹⁸

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, biaya haji yang dibayar sudah sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan.”¹⁹⁹

Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Biaya yang dibayar sebanding dengan kenyamanan yang saya terima.”²⁰⁰

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa biaya yang dibayar sesuai dengan pelayanan yang diterima.”²⁰¹

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Biaya haji cukup sebanding dengan pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal kenyamanan transportasi dan pelayanan kesehatan yang terjamin.”²⁰²

¹⁹⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

¹⁹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

²⁰⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²⁰¹ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²⁰² Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Biaya yang dibayar sebanding dengan fasilitas yang didapat.”²⁰³

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Biaya yang dibayar sangat sebanding dengan fasilitas yang disediakan.”²⁰⁴

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Biaya haji yang saya bayarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima.”²⁰⁵

Jaminan yang didapatkan menurut Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

"Menurut saya, biaya yang dibayar cukup wajar mengingat pelayanan yang sangat baik, terutama dalam hal aksesibilitas dan kemudahan dalam ibadah." ²⁰⁶

Bapak Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

" Biaya haji yang kami bayar sesuai dengan kenyamanan yang kami dapatkan." ²⁰⁷

²⁰³ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²⁰⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²⁰⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

²⁰⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

²⁰⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan sangat memadai dan sesuai dengan biaya yang dibayar.”²⁰⁸

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang saya terima, dan biaya yang dibayar sangat wajar mengingat perhatian dan fasilitas yang diberikan kepada jamaah haji lanjut usia.”²⁰⁹

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan transparansi dalam pengelolaan biaya haji. Setiap biaya yang dikenakan kepada jamaah haji lanjut usia disesuaikan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Kementerian Agama juga memberikan informasi yang jelas mengenai alokasi biaya melalui sosialisasi dan komunikasi dengan jamaah, memastikan mereka memahami bagaimana dana tersebut digunakan untuk mendukung kenyamanan dan kebutuhan mereka selama ibadah haji.²¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa setiap jamaah diberikan informasi secara rinci mengenai biaya yang harus dibayar. Untuk memastikan biaya tersebut

²⁰⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

²⁰⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

²¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

sebanding dengan kualitas pelayanan, petugas melakukan evaluasi secara berkala terhadap fasilitas dan layanan yang diberikan, serta mengupayakan agar pelayanan selalu memenuhi standar yang ditetapkan.²¹¹

Untuk mengetahui indikator jaminan (*Assurance*) seperti pemberian jaminan legalitas dan rasa aman dilakukan wawancara dari berbagai informan sebagai berikut:

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa yakin bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan peraturan yang ada dan saya merasa sangat yakin dengan pelayanan petugas karena mereka sangat memahami prosedur dan memberikan penjelasan yang jelas tanpa keraguan.”²¹²

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugas selalu mematuhi aturan. Saya merasa aman karena mereka memastikan semua dokumen dan kebutuhan saya lengkap sebelum keberangkatan.”²¹³

Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya percaya pada kemampuan petugasnya karena mereka tahu semua detail perjalanan kami. Itu membuat saya tenang.”²¹⁴

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

²¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

²¹² Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

²¹³ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

²¹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

“Ketika saya khawatir dengan keamanan barang bawaan, petugas meyakinkan saya dengan penjelasan yang menenangkan.”²¹⁵

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugas sangat profesional dan mematuhi peraturan yang ada untuk memastikan kenyamanan kami.”²¹⁶

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Rasanya nyaman dilayani oleh petugas yang sopan dan sabar.”²¹⁷

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa tidak ada risiko atau keraguan karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan yang ada.”²¹⁸

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya yakin dengan pelayanan petugas karena mereka selalu memastikan kami memahami setiap prosedur dengan baik.”²¹⁹

Jaminan yang didapatkan menurut Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Keramahan dan perhatian petugas memberikan jaminan bahwa kami dilayani dengan baik dan tidak ada risiko yang perlu

²¹⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²¹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²¹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²¹⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²¹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

dikhawatirkan." ²²⁰

Bapak Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

"Saya merasa sangat yakin dan aman dengan pelayanan yang diberikan. Petugas selalu memastikan bahwa semua persiapan dan kebutuhan saya sudah sesuai dan lengkap sebelum berangkat." ²²¹

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

"Saya merasa aman karena petugas selalu memberikan penjelasan yang jelas dan memastikan saya memahami setiap langkah dengan baik." ²²²

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

"Saya sempat tersesat dan terpisah dengan rombongan saat melaksanakan lempar jumrah. Sehingga saya sempat merasa kebingungan menemukan kembali tenda dan rombongan saya." ²²³

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa petugas haji memastikan seluruh proses pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji lanjut usia memenuhi standar legalitas yang berlaku dengan mengikuti peraturan dan pedoman yang telah ditetapkan

²²⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

²²¹ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

²²² Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

²²³ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

oleh Kementerian Agama dan pemerintah Arab Saudi.²²⁴

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa Jaminan (*assurance*) adalah peran petugas dalam upaya memberikan perlindungan kepada jamaah. Namun dalam hal ini petugas dalam melakukan pelayanan Jaminan (*assurance*) belum sesuai harapan, hal ini seperti yang dikatakan jamaah haji yang telah berangkat bahwa terdapat jamaah lansia kadang-kadang masih sering tersesat. Sehingga strategi peningkatan kualitas layanan yang dilakukan adalah meningkatkan koordinasi antar petugas, memberikan pelatihan lebih lanjut mengenai penanganan jamaah lansia, serta melakukan sosialisasi lebih intensif kepada jamaah mengenai pentingnya menjaga identitas dan mengikuti arahan dari petugas untuk berkumpul di titik-titik tertentu jika terpisah dari rombongan.²²⁵

5. Perhatian (*Empaty*)

Pelayanan publik yang terakhir setelah indikator jaminan terdapat indikator Empati (*Emphaty*) yaitu pelayanan dengan mengutamakan kesopan santunan serta ramah taham terhadap konsumen. Berikut wawancara kepada beberapa informan:

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

²²⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

²²⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

“Petugas sangat ramah dan sabar menjawab semua pertanyaan saya.”²²⁶

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa petugas sangat sabar memperhatikan kami yang sudah lanjut usia.”²²⁷

Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugas membantu dengan sabar dan menjelaskan dengan perlahan.”²²⁸

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Mereka sangat peduli. Saat saya bingung dengan dokumen, mereka dengan sabar membantu hingga semuanya selesai.”²²⁹

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa petugas sangat perhatian. Mereka langsung menghampiri dan menawarkan bantuan.”²³⁰

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

²²⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

²²⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

²²⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²²⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²³⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

“Empati mereka luar biasa. Saya merasa dihormati dan diperhatikan.”²³¹

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Mereka selalu bertanya apakah ada yang bisa dibantu atau ditingkatkan.”²³²

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugasnya tidak hanya melayani, tetapi juga mengajak berbicara dengan hangat. Saya merasa seperti keluarga sendiri.”²³³

Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugasnya sangat ramah dalam memberikan pelayanan.”²³⁴

Ibu Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugasnya sangat baik dan sopan.”²³⁵

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugasnya selalu menyapa dengan ramah dan bertanya apakah ada kesulitan yang saya alami. Saya merasa sangat diperhatikan.”²³⁶

²³¹ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²³² Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²³³ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

²³⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

²³⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

²³⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Para petugas melayani kami dengan ramah tamah.”²³⁷

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan petugas selalu memberikan pelayanan dengan sopan, ramah, dan menghormati jamaah haji lanjut usia melalui berbagai pendekatan. Termasuk menjaga etika dalam berinteraksi dengan jamaah haji, terutama yang berusia lanjut. Hal ini bertujuan agar jamaah merasa dihargai dan nyaman selama proses ibadah haji.²³⁸

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa petugas haji memastikan setiap interaksi dengan jamaah haji lanjut usia dilakukan dengan kesopanan, ramah tamah, dan penuh penghormatan. Petugas juga diwajibkan untuk selalu menunjukkan sikap sopan, memperhatikan kebutuhan jamaah lansia, dan siap memberikan bantuan dengan penuh perhatian, agar jamaah merasa dihargai dan nyaman selama menjalankan ibadah haji.²³⁹

²³⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

²³⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

²³⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

Untuk mengetahui Empati (*Empathy*) seperti sikap menghargai setiap jamaah dalam melayani dilakukan wawancara dengan berbagai informan sebagai berikut:

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa dihargai karena selalu ada perhatian lebih dari petugas, terutama saat kami membutuhkan bantuan.”²⁴⁰

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.”²⁴¹

Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama sangat baik.”²⁴²

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Mereka sangat peduli. Saya merasa dihargai sebagai jamaah lansia.”²⁴³

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

²⁴⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

²⁴¹ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

²⁴² Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²⁴³ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

“Saya merasa dihargai, mereka memberikan perhatian lebih, terutama kepada jamaah lanjut usia seperti kami.”²⁴⁴

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan dari Kementerian Agama sangat memperhatikan kenyamanan kami. Dengan adanya fasilitas yang mudah diakses dan petugas yang selalu membantu, saya merasa sangat dihargai dan diperhatikan.”²⁴⁵

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa sangat dihargai dengan pelayanan yang diberikan.”²⁴⁶

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan sangat baik, dan petugas selalu memastikan kami mendapatkan perhatian lebih.”²⁴⁷

Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan mereka benar-benar menunjukkan kepedulian.”²⁴⁸

Ibu Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

²⁴⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²⁴⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²⁴⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²⁴⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

²⁴⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

“Saya merasa sangat dihargai karena ada banyak petugas yang selalu mendampingi kami, terutama yang sudah lanjut usia.”²⁴⁹

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan sangat baik, kami merasa dihargai dengan adanya perhatian lebih, terutama dari petugas yang selalu siap membantu.”²⁵⁰

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa sangat puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan.”²⁵¹

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa Kementerian Agama juga memastikan bahwa jamaah lansia mendapat prioritas dalam kegiatan seperti pemeriksaan kesehatan dan pembagian makan, untuk memastikan mereka selalu dalam kondisi terbaik selama menjalankan ibadah haji. Dengan demikian, Kementerian Agama berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi jamaah haji lanjut usia dalam setiap tahap keberangkatan, ibadah, dan kepulangan.²⁵²

²⁴⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

²⁵⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

²⁵¹ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

²⁵² Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa upaya yang dilakukan petugas yaitu memastikan adanya pendampingan khusus bagi jamaah lansia, mulai dari persiapan keberangkatan, selama perjalanan, hingga saat menjalankan ibadah haji. Selain itu, petugas juga memberikan perhatian ekstra dalam hal keamanan dan kenyamanan sehingga jamaah lansia merasa dihargai dan diperhatikan selama seluruh proses ibadah haji.²⁵³

Untuk mengetahui Empati (*Empathy*) seperti sikap mendahulukan kepentingan jamaah dilakukan wawancara dengan berbagai informan sebagai berikut:

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa kebutuhan kami sebagai jamaah lanjut usia selalu menjadi prioritas.”²⁵⁴

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, pelayanan yang diberikan sangat baik.”²⁵⁵
Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun

2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugas sangat perhatian dan selalu memastikan kami, terutama yang lansia, mendapatkan perhatian khusus. Mereka bahkan

²⁵³ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

²⁵⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

²⁵⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

memprioritaskan kami dalam hal istirahat dan makanan.”²⁵⁶

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa kebutuhan saya selalu diprioritaskan. Petugas tidak hanya membantu secara fisik, tapi mereka juga selalu memeriksa kesehatan kami dan memberikan dukungan moral.”²⁵⁷

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Selama ibadah haji, saya merasa kebutuhan kami sebagai jamaah lanjut usia selalu menjadi prioritas.”²⁵⁸

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugas selalu menempatkan kami yang lansia di posisi prioritas.”²⁵⁹

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Semua kebutuhan kami sebagai jamaah lanjut usia selalu didahulukan selama ibadah haji.”²⁶⁰

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

²⁵⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²⁵⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²⁵⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²⁵⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²⁶⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

“Saya merasa bahwa kebutuhan kami sebagai jamaah lansia selalu menjadi prioritas.”²⁶¹

Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan untuk kami, jamaah lanjut usia, sangat baik.”²⁶²

Ibu Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugas selalu memprioritaskan kami, baik dalam hal tempat duduk, istirahat, maupun pelayanan lainnya yang kami butuhkan.”²⁶³

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa kebutuhan kami sebagai lansia selalu diutamakan.”²⁶⁴

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Petugas sangat mendahulukan pelayanan terhadap jamaah lansia.”²⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan haji dan umrah pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan dilihat dari dimensi perhatian (empati), sudah

²⁶¹ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

²⁶² Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

²⁶³ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

²⁶⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

²⁶⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

baik antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Selain itu, Kementerian Agama juga memastikan bahwa petugas haji dilatih untuk memiliki empati dan keterampilan khusus dalam menangani jamaah lanjut usia. Proses ini dilakukan untuk menjaga kenyamanan, keselamatan, dan kelancaran ibadah bagi jamaah lansia sepanjang perjalanan haji.²⁶⁶

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan kepentingan jamaah haji lanjut usia menjadi prioritas utama dengan memberikan perhatian khusus pada setiap tahapan pelayanan. Selain itu, petugas haji juga memastikan bahwa jamaah lansia mendapat pendampingan intensif untuk keamanan dan kenyamanan mereka selalu menjadi fokus utama dalam setiap pelayanan yang diberikan.²⁶⁷

Untuk mengetahui Empati (*Empathy*) seperti sikap melayani jamaah dengan sepenuh hati dilakukan wawancara dengan berbagai informan sebagai berikut:

Ibu Agustina yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa Kementerian Agama Lampung Selatan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.”²⁶⁸

²⁶⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

²⁶⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

²⁶⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Agustina, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

Ibu Mujinah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan sangat baik.”²⁶⁹

Bapak Sutaryono yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Selama ibadah haji, saya merasa dilayani dengan sangat baik. Petugas tidak hanya membantu secara fisik, tetapi juga memberi perhatian emosional. Mereka sangat sabar, dan saya merasa seperti keluarga mereka sendiri.”²⁷⁰

Ibu Ngatini yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa Kementerian Agama memberikan pelayanan yang tulus.”²⁷¹

Bapak Sumadi yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan dari petugas Kementerian Agama sangat memuaskan.”²⁷²

Ibu Jiyem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan Kementerian Agama sangat baik sekali.”²⁷³

Bapak Nadjib yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

²⁶⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Mujinah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 26 Oktober 2024.

²⁷⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Sutaryono, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²⁷¹ Hasil wawancara dengan Ibu Ngatini, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²⁷² Hasil wawancara dengan Bapak Sumadi, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²⁷³ Hasil wawancara dengan Ibu Jiyem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

“Pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Saya merasa nyaman menjalankan ibadah karena dukungan penuh dari mereka.”²⁷⁴

Ibu Zubaidah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa Kementerian Agama memberikan pelayanan sepenuh hati. Petugas sangat membantu saya selama pelaksanaan haji.”²⁷⁵

Ibu Samilah yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa dilayani dengan sepenuh hati oleh petugas yang selalu siap membantu.”²⁷⁶

Ibu Mudasir yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa bahwa pelayanan yang diberikan sangat penuh perhatian dan sepenuh hati.”²⁷⁷

Ibu Kalinem yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan Petugas Kementerian Agama sangat memadai dan sepenuh hati.”²⁷⁸

Bapak Kardiman yang merupakan jamaah haji lanjut usia tahun 2024 menyatakan sebagai berikut:

²⁷⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Nadjib, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 27 Oktober 2024.

²⁷⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Zubaidah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

²⁷⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Samilah, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

²⁷⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Mudasir, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 08 November 2024.

²⁷⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Kalinem, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

“Saya merasa sangat dihargai dan dilayani dengan sepenuh hati.”²⁷⁹

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Marwiyah Amin selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa Kementerian Agama Lampung Selatan untuk menanamkan nilai-nilai pelayanan sepenuh hati. Selain itu, Kementerian Agama juga mengedepankan pentingnya komunikasi yang baik antara petugas dan jamaah, sehingga jamaah merasa dihargai dan diperhatikan sepenuhnya sepanjang perjalanan haji mereka.²⁸⁰

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Solihin selaku petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan tahun 2024, dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa petugas selalu memberikan pelayanan dengan sepenuh hati selama proses haji. Petugas selalu siap sedia untuk membantu jamaah dalam setiap tahap ibadah, agar mereka merasa dihargai dan diperhatikan sepanjang perjalanan haji.²⁸¹

C. Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pada Jamaah Haji Lanjut Usia Di Kementerian Agama Lampung Selatan

Berdasarkan penelitian dan pengamatan dengan proses wawancara dan pengumpulan data-data dari pihak yang bersangkutan, peneliti membuat analisis mengenai strategi peningkatan kualitas layanan pada jamaah haji lanjut usia di Kementerian Agama Lampung Selatan.

²⁷⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Kardiman, selaku jamaah haji lanjut usia Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 12 November 2024.

²⁸⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

²⁸¹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin, selaku Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024 pada tanggal 04 November 2024.

Kualitas layanan jamaah haji lanjut usia yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Lampung Selatan sudah memenuhi dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), daya tangkap (*responsiveness*) dan perhatian (*empaty*) hanya saja pada dimensi kehandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) perlu untuk ditingkatkan kembali. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kualitas layanan pada jamaah haji lanjut usia telah disiapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan mulai dari memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah lanjut usia agar jamaah mampu memberikan kepuasan yang maksimal dalam pelaksanaan ibadah haji secara keseluruhan.²⁸²

Berkaitan dengan teori-teori mengenai kualitas layanan yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, peneliti setuju dengan indikator-indikator untuk menilai kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

1. Bukti Fisik(*Tangibles*)

Fasilitas yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan dapat dikategorikan sebagai bentuk pelayanan yang memenuhi standar pelayanan publik yang baik dan memadai. Fasilitas-fasilitas yang ada, seperti ruang tunggu yang nyaman, toilet yang bersih, serta penggunaan teknologi pendukung seperti AC, komputer, printer, infokus dan pelayanan yang ramah serta profesional menjadi nilai tambah yang

²⁸² Hasil wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin, selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 Oktober 2024.

memberikan pengalaman yang memuaskan bagi jamaah, terutama bagi lansia yang membutuhkan perhatian khusus. Selain itu, kehadiran gedung baru Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) yang dilengkapi dengan fasilitas *one-stop service* menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Semua pelayanan bisa dilakukan dalam satu gedung, mulai dari pelayanan pendaftaran haji, gerai Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Haji (BPS BIPIH), serta Biometrik Siskohat bisa dilakukan dalam satu gedung tanpa perlu lagi repot mencari layanan terkait haji di berbagai tempat.

Dalam teori kualitas pelayanan, fasilitas fisik, kenyamanan ruang tunggu maupun ruang lainnya, kebersihan, kerapian, sarana komunikasi dan personil, dan penampilan setiap pegawai masuk dalam kategori Bukti Fisik (*Tangibles*) yang ditandai dengan kemudahan dalam proses pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, penampilan dalam melayani, kenyamanan tempat penyedia layanan, kedisiplinan pelaku bisnis dalam melakukan pelayanan, serta kemudahan akses dalam permohonan pelayanan yang memadai, karena dengan fasilitas yang memadai maka jamaah dalam pelaksanaan ibadah hajinya terasa puas dan nyaman.

2. Keandalan (*Reliability*)

Dalam dimensi ini merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama

Lampung Selatan dalam aspek kehandalan dapat dianggap memadai, karena petugas menunjukkan kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan memuaskan. Namun, sebagai rekomendasi, perbaikan dalam koordinasi antara petugas dan jamaah, terutama untuk jamaah lansia, perlu diperhatikan kembali. Terutama dalam memastikan informasi penting sampai ke jamaah lansia dengan jelas yang mungkin membutuhkan perhatian lebih dalam proses tersebut.

Sehingga strategi peningkatan kualitas layanan atau tindakan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Lampung Selatan adalah peningkatan prosedur pengecekan barang meliputi penyempurnaan prosedur pengecekan koper jamaah sebelum keberangkatan untuk memastikan tidak ada barang yang tertinggal di area bandara. Dan melakukan evaluasi terhadap sistem pengelolaan barang bawaan jamaah, termasuk penguatan prosedur verifikasi barang sebelum keberangkatan, guna memastikan seluruh koper terangkut dengan baik. Hal ini juga penting untuk meningkatkan kualitas layanan jamaah dan menjaga kelancaran pelaksanaan ibadah haji secara keseluruhan.

Dalam teori kualitas pelayanan, kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat dapat memberikan kepuasan pada jamaah masuk dalam kategori Kehandalan (*Reliability*) yang ditandai dengan kecermatan dalam melayani pelanggan, standar pelayanan yang jelas, serta kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan dapat dilihat dari

kemampuan dan keahlian petugas dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan dalam aspek ketanggapan dapat dikatakan sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji, terutama bagi jamaah lanjut usia. Sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Sehingga hal ini menjadi peningkatan kualitas layanan dalam membantu jamaah lansia sepanjang proses ibadah haji.

Dalam teori kualitas pelayanan, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap masuk dalam kategori Ketanggapan (*Responsiveness*) yang ditandai dengan tindakan untuk merespon dengan baik terhadap jamaah yang ingin mendapatkan pelayanan, pemberian pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat dengan waktu yang tepat serta merespon keluhan-keluhan jamaah dengan segera akan meningkatkan kenyamanan bagi jamaah lansia. Hal ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, sebab pelaksanaan pelayanan yang didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan menimbulkan pelayanan yang semakin baik.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan berupa rasa aman, kepercayaan serta keyakinan atas pelayanan yang diberikan petugas kepada jamaah lansia sudah memberikan jaminan yang cukup baik dalam kemampuan, kesopanan serta memberikan kepercayaan dan rasa aman kepada jamaah lansia.

Dalam teori kualitas pelayanan, kemampuan yang mencakup kesopanan dan sikap percaya diri dari petugas sehingga memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada jamaah masuk dalam kategori Jaminan (*Assurance*) yang ditandai dengan pemberian jaminan pelayanan tepat waktu kepada jamaah, memberikan jaminan terhadap biaya sesuai dengan pelayanan, serta memberikan jaminan legalitas dalam menjaga keamanan fisik jamaah, terutama yang lanjut usia, masih menjadi perhatian. Untuk itu, diharapkan adanya peningkatan pelayanan dalam pengawasan, khususnya terkait pengawasan terhadap jamaah lanjut usia agar lebih terjamin keselamatan dan kenyamanannya selama pelaksanaan ibadah haji.

Sehingga strategi peningkatan kualitas layanan yang dilakukan adalah meningkatkan koordinasi antar petugas, memberikan pelatihan lebih lanjut mengenai penanganan jamaah lansia, serta melakukan sosialisasi lebih intensif kepada jamaah mengenai pentingnya menjaga identitas dan mengikuti arahan dari petugas untuk berkumpul di titik-titik tertentu jika terpisah dari rombongan.

5. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian kepada jamaah lansia merupakan salah satu indikator kualitas layanan yang mana pihak Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan memberikan perhatian yang tulus seperti mendengarkan keluhan jamaah lansia dengan sebaik mungkin. Hal ini menunjukkan bahwa petugas tidak hanya memberikan pelayanan teknis yang dibutuhkan, tetapi juga memiliki kemampuan untuk merespons secara personal terhadap setiap situasi yang dihadapi oleh jamaah, terutama bagi jamaah lanjut usia.

Dalam teori kualitas pelayanan, memiliki hubungan komunikasi dengan baik terhadap jamaah, serta kepedulian dalam memahami kebutuhan jamaah secara individual masuk dalam kategori Empati (*Empathy*) yang ditandai dengan pelayanan yang mengutamakan kesopanan santunan serta ramah tamah terhadap jamaah, menghargai jamaah lanjut usia, mendahulukan kepentingan pelanggan serta memberikan dengan sepenuh hati terhadap jamaah, terutama yang lanjut usia. Hal ini juga penting untuk meningkatkan kualitas layanan jamaah, khususnya bagi jamaah lansia.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa strategi peningkatan kualitas layanan jamaah haji lanjut usia yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Lampung Selatan sudah memenuhi dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), daya tangkap (*responsiveness*) dan perhatian (*empathy*) hanya saja pada dimensi kehandalan (*reliability*) dalam menyampaikan informasi penting sampai ke jamaah lansia dengan jelas dan jaminan (*assurance*) keamanan terkait pengawasan terhadap jamaah lanjut usia perlu untuk ditingkatkan kembali.

Sehingga strategi yang digunakan adalah peningkatan prosedur pengecekan koper jamaah sebelum keberangkatan untuk mencegah barang tertinggal, dan evaluasi penguatan sistem verifikasi guna memastikan seluruh koper terangkut dengan baik. Serta meningkatkan koordinasi antar petugas, pelatihan penanganan jamaah lansia, dan yang terakhir sosialisasi intensif tentang pentingnya menjaga identitas serta mengikuti arahan petugas adalah langkah strategis untuk memastikan keselamatan dan kelancaran perjalanan jamaah, khususnya dalam mengatasi risiko terpisah dari rombongan.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas layanan pada jamaah haji lanjut usia di Kementerian Agama Lampung Selatan:

1. Bagi Kementerian Agama Lampung Selatan untuk mempertahankan strategi peningkatan kualitas layanan yang sudah ada dan meningkatkan dimensi pelayanan terkait kehandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*).
2. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan menggali lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi kehandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) dalam layanan jamaah haji lanjut usia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Aminol Rosyid. *Manajemen Haji dan Umrah*. Malang: Literasi Nusantara, 2023.
- Akbar, Muhammad. "Kajian Terhadap Revisi Undang-Undang No.13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia." *Jurnal Kesejahteraan Sosial* Vol.2, No.2 (2019).
- Alim, Saiful. *Menuju Umrah dan Haji Mabruur*. Yogyakarta: Laksana, 2019.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Aziz, Abdul. *Haji, Umrah dan Ziarah : Berdasarkan Tuntunan Al-Qur'an dan As-Sunnah*. Jakarta: CV. Firdaus, 1993.
- Cindy. "Strategi PT. Cahaya Hati Wisata Religi Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh." Skripsi UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2021.
- Data Pra-Manifest Jamaah Haji Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024.
- Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah. "Kemenag Gandeng PPIU dan PIHK dalam Penguatan Moderasi Beragama dan Istitha'ah." dalam *haji.kemenag.go.id* diakses pada 15 Agustus 2024.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- Herlambang, Susatyo. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016.
- Hikmawati, Fenti. *Metode Penelitian*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020.
- Hutapea, Bonar. "Emotional Intelegence dan Psychological Well-Being pada Manusia Lanjut Usia." *Jurnal Psikologi Pribadi* Vol.13, No.2 (2011): 12.
- Indah Mulya dkk, "Faktor Yang Mempengaruhi Kulaitas Hidup Pada Lanjut Usia," *Jurnal Psikologi Wijaya Putra* Vol.2, No.1 (2021).
- Indriana, Yeniar. *Gerontology dan Progreria*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Kementerian Agama RI. "Ikhtiar Kemenag Wujudkan Haji Ramah Lansia." dalam *haji.kemenag.go.id* diakses pada 15 Agustus 2024.
- . *Al-Quran Terjemah Dan Tajwid*. Jawa Barat: Sygma, 2014.

- Khosyatillah, Nur Lala. "Penyelenggaraan Ibadah Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Di Kementerian Agama Kota Cirebon Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah." Skripsi UIN Sunan Kalijaga, 2024.
- Maslow, Abraham H. *Motivasi dan Kepribadian : Teori Motivasi dengan Pendekatan Hierarki Kebutuhan Manusia*. Jakarta: PT PBP, 2009.
- Muin, Sri Adrianti. *Kinerja Usaha Pelaku UMKM Etnis Bugis Makassar*. Jawa Barat: CV. Adanu Abimata, 2020.
- Mulyana, Deddy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya, 2008.
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Nidjam, Ahmad, dan Alatiief Hanan. *Manajemen Haji*. Jakarta: Zikrul Hakim, 2001.
- Othman, A., and Owen L. "The Multi Dimensionality of Carter Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry : a Study in Kuwait Finance House." *International Journal of Islamic Financial Services* Vol.3, No.4 (2002).
- Perry, dan Potter. *Fundamental Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika, 2009.
- Presiden Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah Pasal 3.
- . Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia Pasal 5 Ayat 1
- . Undang-Undang Nomor 88 Tahun 2021 Tentang Strategi Nasional Kelanjutusiaan, Pasal 5 Ayat 2.
- Rahayu, Sri. *Strategi Meningkatkan Loyalitas Sikap dan Loyalitas Pembelian*. Jawa Barat: Adau Abimata, 2021.
- Ramdan, Muhammad. *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021.
- Raya, Ahmad Thib, dan Siti Musdah Mulia. *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*. Bogor: Kencana, 2003.
- Salsabila, Jihan Isyia. "Evaluasi Kebijakan Pelayanan Haji Ramah Lanjut Usia (LANSIA) Tahun 2023 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta." Skripsi UIN Sunan Kalijaga, 2024.

Sudarti, Ken, Wahyono, Olivia Fachrunisa, dan Mulyana. *Grand Theory Model*. Jawa Tengah: Lakeisha, 2022.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.

Triton. *Manajemen Strategis : Terapan Perusahaan dan Bisnis*. Jakarta: Oryza, 2011.

Walujo, Djoko Adi, Titiek Koedijati, dan Yitno Utomo. *Pengendalian Kualitas*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.

Winardi, *Entrepreneur & Entrepreneurship*. Jakarta: Kencana, 2004.

Yusra, Shahara. "Pengelolaan LKP Pada Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Lifelog Learning* Vol.4, No.1 (2021).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2797/In.28.1/J/TL.00/10/2024
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Diyaul Haq (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **NITA KURNIA SARI**
NPM : 2103040008
Semester : 7 (Tujuh)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA JAMAAH
HAJI LANJUT USIA DI KEMENTERIAN AGAMA LAMPUNG SELATAN

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 24 Oktober 2024
Ketua Jurusan,



Alva Yenica Nandavita M.E.Sy
NIP 19910617 201903 2 015

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)
STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA JAMAAH
HAJI LANJUT USIA DI KEMENTERIAN AGAMA LAMPUNG
SELATAN

A. Wawancara

**1. Wawancara Kepada Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah
Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan**

a. Indikator Umum

- 1) Bagaimana sejarah dan perkembangan Kantor Kementerian Agama Lampung Selatan?
- 2) Apa visi dan misi Kementerian Agama Lampung Selatan?
- 3) Bagaimana struktur organisasi di Kementerian Agama Lampung Selatan?
- 4) Apakah terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pelayanan ibadah haji pada Kementerian Agama Lampung Selatan?
- 5) Bagaimana strategi yang dilakukan Kementerian Agama Lampung Selatan dalam meningkatkan kualitas layanan pada jamaah haji lanjut usia?

b. Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

- 1) Bagaimana Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan proses pelayanan haji bagi jamaah lanjut usia berjalan dengan mudah dan efisien?
- 2) Apakah fasilitas alat bantu, seperti kursi roda, atau perangkat pendukung lainnya pada Kementerian Agama Lampung Selatan telah memadai untuk memenuhi kebutuhan jamaah haji lanjut usia?
- 3) Bagaimana standar penampilan dan sikap petugas layanan Kementerian Agama Lampung Selatan yang diterapkan untuk menciptakan kesan profesional dan ramah kepada jamaah haji lanjut usia?

- 4) Apa upaya yang dilakukan Kementerian Agama Lampung Selatan untuk memastikan ruang tunggu dan fasilitas layanan lainnya nyaman dan ramah bagi jamaah haji lanjut usia?
- 5) Bagaimana Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan kedisiplinan petugas dalam memenuhi jadwal dan akurasi pelayanan kepada jamaah haji lanjut usia?
- 6) Apakah Kementerian Agama Lampung Selatan menyediakan mekanisme akses pelayanan yang sederhana, mudah dipahami, dan ramah bagi jamaah haji lanjut usia, termasuk yang memiliki keterbatasan fisik atau teknologi?

c. Indikator Keandalan (*Reliability*)

- 1) Bagaimana Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan petugas memberikan pelayanan yang teliti dan bebas dari kesalahan kepada jamaah haji lanjut usia?
- 2) Apakah Kementerian Agama Lampung Selatan telah menetapkan dan mensosialisasikan standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami oleh petugas dan jamaah haji lanjut usia?
- 3) Sejauh mana Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan petugas mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan secara efektif untuk mendukung kebutuhan jamaah haji lanjut usia?

d. Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*)

- 1) Bagaimana Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan petugas selalu siap merespons kebutuhan jamaah haji lanjut usia dengan sikap yang ramah dan membantu?
- 2) Apa langkah-langkah yang diambil Kementerian Agama Lampung Selatan untuk memastikan pelayanan kepada jamaah haji lanjut usia dilakukan secara cepat, akurat, dan tanpa kesalahan?
- 3) Bagaimana Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan bahwa waktu pelayanan sesuai dengan jadwal dan tidak menimbulkan keterlambatan bagi jamaah haji lanjut usia?

- 4) Apakah ada mekanisme khusus yang disediakan oleh Kementerian Agama Lampung Selatan untuk menerima, mencatat, dan menindaklanjuti keluhan jamaah haji lanjut usia secara cepat dan efektif?

e. Indikator Jaminan (*Assurance*)

- 1) Bagaimana Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan pelayanan kepada jamaah haji lanjut usia dilakukan tepat waktu sesuai jadwal yang telah dijanjikan?
- 2) Apakah Kementerian Agama Lampung Selatan memberikan transparansi dan kepastian bahwa biaya yang dikenakan kepada jamaah haji lanjut usia sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima?
- 3) Bagaimana Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan seluruh proses pelayanan kepada jamaah haji lanjut usia memenuhi standar hukum dan regulasi yang berlaku?

f. Indikator Perhatian (*Empaty*)

- 1) Bagaimana Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan bahwa petugas selalu memberikan pelayanan dengan sopan, ramah, dan menghormati jamaah haji lanjut usia?
- 2) Apa langkah-langkah yang dilakukan Kementerian Agama Lampung Selatan untuk menunjukkan penghargaan kepada jamaah haji lanjut usia, termasuk dalam memperhatikan kebutuhan khusus mereka?
- 3) Bagaimana Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan kepentingan jamaah haji lanjut usia menjadi prioritas utama dalam setiap tahapan pelayanan?
- 4) Apa pendekatan yang diterapkan oleh Kementerian Agama Lampung Selatan untuk menanamkan nilai-nilai pelayanan sepenuh hati kepada petugas dalam melayani jamaah haji lanjut usia?

2. Wawancara Kepada Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024

a. Indikator Umum

- 1) Apa saja strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada jamaah haji lanjut usia pada tahun 2024 sebagai petugas haji di Kementerian Agama Lampung Selatan?

b. Indikator Bukti Fisik (*Tangible*)

- 1) Bagaimana petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan bahwa fasilitas yang disediakan memudahkan jamaah haji lanjut usia dalam mengakses pelayanan haji?
- 2) Apa saja alat bantu yang tersedia untuk membantu jamaah haji lanjut usia?
- 3) Bagaimana standar penampilan petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan terapkan untuk menciptakan kesan profesional dan mendukung kenyamanan jamaah haji lanjut usia?
- 4) Apa upaya yang dilakukan petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan untuk memastikan bahwa fasilitas tempat memberikan kenyamanan maksimal bagi jamaah haji lanjut usia?
- 5) Bagaimana petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan menjaga kedisiplinan dalam menjalankan tugas, seperti ketepatan waktu khususnya kepada jamaah haji lanjut usia?
- 6) Apakah terdapat mekanisme yang dirancang untuk memudahkan jamaah haji lanjut usia dalam mengajukan permohonan pelayanan?

c. Indikator Keandalan (*Reliability*)

- 1) Bagaimana petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan pelayanan kepada jamaah haji lanjut usia dilakukan dengan teliti dan tanpa kesalahan?
- 2) Apakah petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dalam melayani jamaah haji lanjut usia?

- 3) Se jauh mana petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan memanfaatkan alat bantu seperti kursi roda atau perangkat teknologi lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah haji lanjut usia?

d. Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- 1) Bagaimana petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan untuk merespons dengan baik dan segera ketika ada jamaah haji lanjut usia yang membutuhkan bantuan atau pelayanan tambahan?
- 2) Bagaimana petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji lanjut usia dilakukan secara cepat, tepat, dan akurat, terutama dalam situasi yang mendesak?
- 3) Apakah ada upaya khusus yang petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan lakukan untuk memastikan pelayanan kepada jamaah haji lanjut usia dilakukan tepat waktu, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan?
- 4) Bagaimana petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan menangani dan merespons keluhan dari jamaah haji lanjut usia agar mereka merasa dihargai dan keluhan mereka diselesaikan dengan cepat?

e. Indikator Jaminan (*Assurance*)

- 1) Bagaimana petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan bahwa waktu pelayanan kepada jamaah haji lanjut usia selalu tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan?
- 2) Apakah petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan memberikan penjelasan yang jelas kepada jamaah haji lanjut usia mengenai biaya yang terkait dengan pelayanan, dan bagaimana Anda memastikan biaya tersebut sebanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan?

- 3) Bagaimana petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan bahwa seluruh proses pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji lanjut usia memenuhi standar legalitas yang berlaku dan memberikan rasa aman bagi jamaah?

f. Indikator Perhatian (*Empaty*)

- 1) Bagaimana petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan bahwa setiap interaksi dengan jamaah haji lanjut usia dilakukan dengan kesopanan, ramah tamah, dan penuh penghormatan?
- 2) Apa upaya yang petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan lakukan untuk menunjukkan rasa penghargaan kepada jamaah haji lanjut usia dalam setiap tahap pelayanan mereka?
- 3) Bagaimana petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan memastikan kepentingan jamaah haji lanjut usia menjadi prioritas utama dalam pelayanan, terutama ketika mereka membutuhkan bantuan tambahan atau perhatian khusus?
- 4) Apa pendekatan yang petugas haji Kementerian Agama Lampung Selatan terapkan untuk melayani jamaah haji lanjut usia dengan sepenuh hati, agar mereka merasa dihargai dan diperhatikan sepanjang proses haji?

3. Wawancara Kepada Jamaah Haji Lanjut Usia Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024

a. Indikator Bukti Fisik (*Tangible*)

- 1) Bagaimana fasilitas yang disediakan oleh Kementerian Agama Lampung Selatan memudahkan jamaah haji lanjut usia dalam mengakses berbagai proses layanan haji?
- 2) Apakah alat bantu seperti kursi roda atau perangkat lainnya yang disediakan oleh Kementerian Agama Lampung Selatan memadai untuk mendukung kenyamanan jamaah haji lanjut usia dalam menjalani proses pelayanan haji?

- 3) Bagaimana penampilan petugas Kementerian Agama Lampung Selatan, seperti pakaian yang rapi dan sikap profesional, berpengaruh terhadap kenyamanan jamaah haji lanjut usia selama mendapatkan pelayanan?
- 4) Apakah ruang tunggu dan fasilitas lainnya yang disediakan oleh Kementerian Agama Lampung Selatan selama pelayanan haji sudah cukup nyaman dan sesuai dengan kebutuhan jamaah haji lanjut usia sebagai jamaah haji lanjut usia?
- 5) Bagaimana Anda menilai kedisiplinan petugas Kementerian Agama Lampung Selatan dalam mengikuti waktu dan prosedur pelayanan, terutama saat memberikan layanan kepada jamaah haji lanjut usia?
- 6) Apakah proses pengajuan permohonan pelayanan atau informasi terkait haji bagi jamaah haji lanjut usia sudah mudah diakses, baik secara langsung maupun melalui sarana komunikasi lain yang disediakan?

b. Indikator Keandalan (*Reliability*)

- 1) Apakah Anda merasa pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Lampung Selatan kepada jamaah haji lanjut usia dilakukan dengan cermat dan tanpa kesalahan, baik dalam hal administrasi maupun teknis lainnya?
- 2) Apakah Anda mendapatkan informasi yang jelas mengenai prosedur dan layanan yang tersedia, serta merasa bahwa Kementerian Agama Lampung Selatan mengikuti standar yang telah ditetapkan?
- 3) Apakah Anda merasa bahwa alat bantu, seperti kursi roda atau perangkat lainnya, digunakan secara efektif untuk mendukung kebutuhan jamaah haji lanjut usia selama proses pelayanan haji?

c. Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- 1) Bagaimana Kementerian Agama Lampung Selatan merespons kebutuhan atau permintaan jamaah haji lanjut usia dengan cepat dan efektif selama proses pelayanan haji?

- 2) Apakah Anda merasa bahwa pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Lampung Selatan kepada jamaah haji lanjut usia dilakukan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan Anda?
- 3) Apakah Anda merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Lampung Selatan tepat waktu, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, terutama dalam hal keberangkatan atau penyelesaian administrasi?
- 4) Apakah Anda merasa bahwa setiap keluhan atau permintaan yang jamaah haji lanjut usia sampaikan terkait pelayanan haji segera ditangani dengan baik oleh Kementerian Agama Lampung Selatan?

d. Indikator Jaminan (*Assurance*)

- 1) Apakah Anda merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Lampung Selatan selalu tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang telah disampaikan kepada jamaah haji lanjut usia?
- 2) Apakah Anda merasa bahwa biaya yang dikenakan untuk layanan haji sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji lanjut usia?
- 3) Apakah Anda merasa yakin bahwa seluruh proses pelayanan yang jamaah haji lanjut usia terima dari Kementerian Agama Lampung Selatan sudah sesuai dengan peraturan dan standar legalitas yang berlaku?

g. Indikator Perhatian (*Empaty*)

- 1) Apakah Anda merasa bahwa Kementerian Agama Lampung Selatan melayani jamaah haji lanjut usia dengan sikap yang sopan, santun, dan ramah selama proses pelayanan?
- 2) Bagaimana pengalaman Anda terkait penghargaan yang diberikan oleh Kementerian Agama Lampung Selatan terhadap kebutuhan dan kehadiran sebagai jamaah haji lanjut usia?

- 3) Apakah Anda merasa bahwa kebutuhan sebagai jamaah haji lanjut usia selalu menjadi prioritas utama dalam pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Lampung Selatan?
- 4) Apakah Anda merasa bahwa Kementerian Agama Lampung Selatan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, sehingga jamaah haji lanjut usia merasa diperhatikan dan nyaman selama proses pelayanan?

B. Dokumentasi

1. Profil singkat Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan
4. Data jamaah haji lanjut usia Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan tahun 2024

Metro, 23 Oktober 2024

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Dliyaul Haq, M.E.I
NIP.19810121 201503 1 002

Mahasiswa Ybs,



Nita Kurnia Sari
NPM.2103040008

SURAT TUGAS

Nomor: B-2834/In.28/D.1/TL.01/10/2024

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:


Nama : **NITA KURNIA SARI**
NPM : 2103040008
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Kantor Kementerian Agama Lampung Selatan, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA JAMA'AH HAJI LANJUT USIA DI KEMENTERIAN AGAMA LAMPUNG SELATAN".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 25 Oktober 2024

Mengetahui,
Pejabat Setempat


Marwiyah Amin

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2833/In.28/D.1/TL.00/10/2024
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala Seksi PHU Kantor
Kementerian Agama Lampung
Selatan
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2834/In.28/D.1/TL.01/10/2024, tanggal 25 Oktober 2024 atas nama saudara:

Nama : **NITA KURNIA SARI**
NPM : 2103040008
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Kepala Seksi PHU Kantor Kementerian Agama Lampung Selatan bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Kantor Kementerian Agama Lampung Selatan, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA JAMAAH HAJI LANJUT USIA DI KEMENTERIAN AGAMA LAMPUNG SELATAN".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 25 Oktober 2024
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

Jalan : Indra Bangsawan No. 6 Kalianda 35513
Telepon. (0727) 322066 Faksimili (0727) 322243
Website: www.lampungselatan.kemenag.go.id

Nomor : B- /Kk.08.1.5/Hj. / /2024
Sifat : Penting
Lampiran : 1 Lembar
Hal : Pemberian Izin Research

Yth.

Wakil Dekan 1
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Metro

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Menindak lanjuti surat dari Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro tentang surat pemberian izin research, maka bersama ini kami sampaikan pemberian izin research kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas nama :

Nama : Nita Kurnia Sari
NPM : 2103040008
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Dengan demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Kepala
Kasi PHU





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1212/In.28/S/U.1/OT.01/12/2024**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

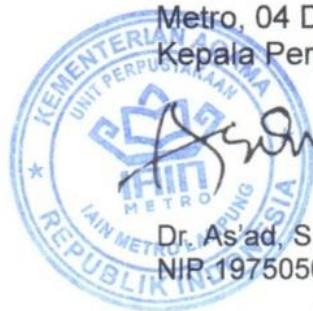
Nama : NITA KURNIA SARI
NPM : 2103040008
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2024/2025 dengan nomor anggota 2103040008

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 04 Desember 2024
Kepala Perpustakaan



Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP. 19750505 200112 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Nita Kurnia Sari
NPM : 2103040008
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Jamaah Haji Lanjut Usia Di Kementerian Agama Lampung Selatan** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 17 %**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 05 Desember 2024
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy.
NIP.199106172019032015





KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Nita Kurnia Sari
NPM : 2103040008

Fakultas/Prodi : FEBI/ MHU
Semester/TA : VII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	30 / 7 2024	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki penulisan foterote sesuaikan dengan buku pedoman dan disetap bab dimulai dengan angka 1- Perbaiki penulisan latar belakang masalah, dimulai dari pendahuluan, teori, fenomena dan penutup.- Perbaiki urutan antar paragraf dengan paragraf lain harus ada kesinambungan- Perbaiki penelitian relevan	 

Pembimbing,



Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa Ybs,



Nita Kurnia Sari
NPM. 2103040008





KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: ainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Nita Kurnia Sari
NPM : 2103040008

Fakultas/Prodi : FEBI/ MHU
Semester/TA : VII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	05/8 2024	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki tulisan typo- Rapihkan paragraf- Perbaiki nomor halaman- Perbaiki penulisan yang menggunakan bodynote dengan menggunakan fotenote- Perbaiki metode penelitian dengan purposive sampling- Perbaiki daftar pustaka- Tambahkan materi peran	 

Pembimbing,



Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa Ybs,



Nita Kurnia Sari
NPM. 2103040008




**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Nita Kurnia Sari
NPM : 2103040008

Fakultas/Prodi : FEBI/ MHU
Semester/TA : VII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 5/8 2024	Acc proposal Skripsi lanjutan ke seminar	

Pembimbing,



Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa Ybs,



Nita Kurnia Sari
NPM. 2103040008





KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nita Kurnia Sari
NPM : 2103040008

Fakultas/Prodi : FEBI/ MHU
Semester/TA : VII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	23 / 10 / 2024	<ul style="list-style-type: none">- Pertanyaan pada APD disesuaikan dengan landasan teori / pisau analisa- Sumber primer diurutkan sesuai SOP- Buat pertanyaan yang banyak, diringkas, dan diurutkan. <p>ACC APD lanjut urus surat izin research</p>	 

Pembimbing,



Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa Ybs,



Nita Kurnia Sari
NPM. 2103040008





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nita Kurnia Sari
NPM : 2103040008

Fakultas/Prodi : FEBI/ MHU
Semester/TA : VII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	23 / 10 / 2024	<ul style="list-style-type: none">- Outline sesuaikan dengan pedoman penulisan skripsi (Bab 1, 2 dan 3 seterusnya)- Untuk Bab 2 jangan nyampah dan kaitkan dengan penelitian serta pakai indikator (pisau analisis)- Konsisten dalam penulisan <p>ACC Outline lanjut urus surat izin research</p>	 

Pembimbing,



Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa Ybs,



Nita Kurnia Sari
NPM. 2103040008





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nita Kurnia Sari
NPM : 2103040008

Fakultas/Prodi : FEBI/ MHU
Semester/TA : VII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	25 / 11 2024	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki penulisan- Hasil wawancara dibuat paragraf- Gambaran umum jangan terlalu banyak yang dicantumin, masukin yang pokok-pokok saja- Kriteria untuk sumber data primer diringkas cukup 3 saja yang dicantumkan- Landasan teori harus bersinambungan	 

Pembimbing,



Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa Ybs,



Nita Kurnia Sari
NPM. 2103040008





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nita Kurnia Sari
NPM : 2103040008

Fakultas/Prodi : FEBI/ MHU
Semester/TA : VII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	29 / 11 / 2024	<ul style="list-style-type: none">- Hapus outline pada daftar lampiran- Rapihkan penulisan abstrak- Kesimpulan sesuaikan dengan rumusan masalah- Perbaiki hasil kesimpulan, jangan menggunakan bahasa kuantitatif, sesuaikan dengan judul penelitian- Rapihkan daftar pustaka- Lampirkan dokumentasi	 

Pembimbing,



Diyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa Ybs,



Nita Kurnia Sari
NPM. 2103040008




**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nita Kurnia Sari
NPM : 2103040008

Fakultas/Prodi : FEBI/ MHU
Semester/TA : VII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	3 / 12 / 2024	Ae skripsi bab 1-5 lanjutkan ke Munasogiyah.	

Pembimbing,



Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa Ybs,



Nita Kurnia Sari
NPM. 2103040008

LAMPIRAN-LAMPIRAN

FOTO DOKUMENTASI



**Foto 1. Wawancara dengan Ibu Marwiyah Amin
(Kepala Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan)**



**Foto 2. Wawancara dengan Bapak Ahmad Solihin
(Petugas Haji Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan)**



Foto 3. Wawancara dengan Ibu Agustina

(Jamaah haji lanjut usia pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024)



Foto 4. Wawancara dengan Bapak Sutaryono

(Jamaah Haji lanjut usia pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024)



Foto 5. Wawancara dengan Ibu Mujinah

(Jamaah haji lanjut usia pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024)



Foto 6. Wawancara dengan Ibu Ngatini

(Jamaah Haji lanjut usia pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024)



**Foto 7. Wawancara dengan Bapak Sumadi
(Jamaah haji lanjut usia pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung
Selatan Tahun 2024)**



**Foto 8. Wawancara dengan Ibu Jiyem
(Jamaah Haji lanjut usia pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung
Selatan Tahun 2024)**



**Foto 9. Wawancara dengan Bapak Mudasir
(Jamaah haji lanjut usia pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung
Selatan Tahun 2024)**



**Foto 10. Wawancara dengan Bapak Kardiman
(Jamaah Haji lanjut usia pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung
Selatan Tahun 2024)**



Foto 11. Wawancara dengan Kalinem

(Jamaah haji lanjut usia pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024)



Foto 12. Wawancara dengan Ibu Samilah

(Jamaah Haji lanjut usia pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2024)



**Foto 13. Wawancara dengan Bapak Nadjib
(Jamaah haji lanjut usia pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung
Selatan Tahun 2024)**



**Foto 14. Wawancara dengan Ibu Zubaidah
(Jamaah Haji lanjut usia pada Kementerian Agama Kabupaten Lampung
Selatan Tahun 2024)**



Foto 15. Gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT)



Foto 16. Ruang Pelayanan PHU Kementerian Agama Lampung Selatan



Foto 17. Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Lantai 1

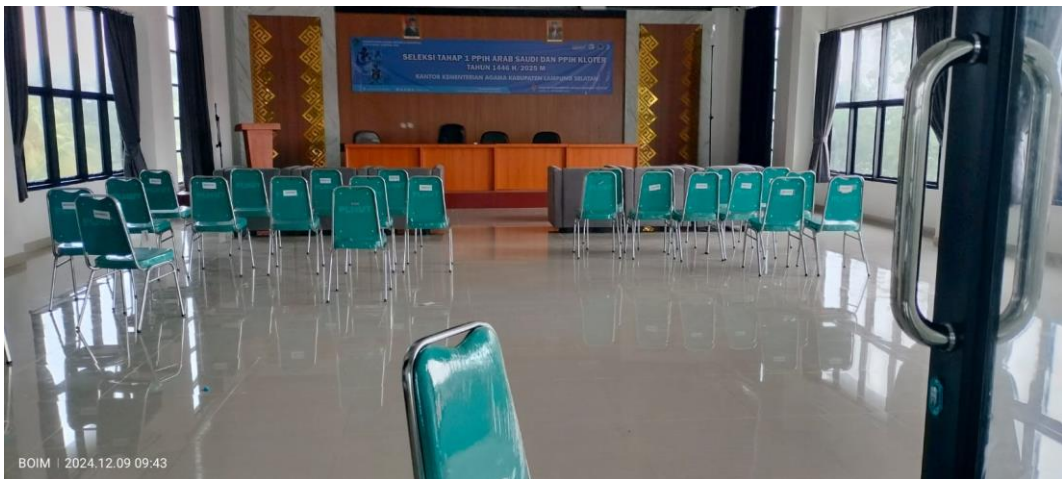


Foto 18. Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Lantai 2

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama lengkap Nita Kurnia Sari, dilahirkan di Cilacap, 23 Juni 2003 dan merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Suparno dan Ibu Soimah.

Diawali pendidikan formal di Sekolah Dasar di SDN 1 Rejoagung (2010-2015) dan melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Batanghari (2016-2018). Peneliti melanjutkan jenjang pendidikan formal Sekolah Menengah Atas di MAN 1 Lampung Timur (2019-2021). Kemudian melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Jurusan Manajemen Haji dan Umroh (MHU) dimulai tahun pelajaran 2021/2022 sampai sekarang.