

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PROBLEMATIKA DAN KUALITAS
LAYANAN HAJI RAMAH LANSIA TAHUN 2023 TERHADAP
KEPUASAN JAMAAH HAJI DI KEMENTRIAN AGAMA
PESAWARAN**

Oleh:

**AMIN SYARIFUDIN
NPM. 2103043001**



**Program Studi Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
TAHUN 1447 H / 2025 M**

**IMPLEMENTASI PROBLEMATIKA DAN KUALITAS
LAYANAN HAJI RAMAH LANSIA TAHUN 2023 TERHADAP
KEPUASAN JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA
PESAWARAN**

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

Oleh:

AMIN SYARIFUDIN
NPM. 2103043001

Pembimbing : Hasrun Afandi Us, M.M.

Program Studi Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**UNIVERSITAS ISLAN NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
TAHUN 1447 H / 2025 M**

NOTA DINAS

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

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Jurais Siwo Lampung

Di_
Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

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

Nama : AMIN SYARIFUDIN
NPM : 2103043001
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : IMPLEMENTASI PROBLEMATIKA DAN KUALITAS LAYANAN HAJI RAMAH LANSIA TAHUN 2023 TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA PESAWARAN

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung untuk dimunaqosahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Metro, 26 November 2025
Pembimbing,



Hasrun Afandi Us, M.M
NIP.198901092019031002

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : IMPLEMENTASI PROBLEMATIKA DAN KUALITAS
LAYANAN HAJI RAMAH LANSIA TAHUN 2023 TERHADAP
KEPUASAN JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA PE-
SAWARAN

Nama : AMIN SYARIFUDIN

NPM : 2103043001

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

MENYETUJUI

Untuk diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Is-
lam UIN Jurai siwo Lampung.

Metro, 26 November 2025
Pembimbing,



Hasrun Afandi Us, M.M
NIP.198901092019031002



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN JURAI SIWO METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 website: www.metrouin.ac.id Email: uinmetro@metrouin.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

NO. B-0003/Un.26-3/D/PP-00.5/01/2025

Skripsi dengan judul: Implementasi Problematika dan Kualitas Layanan Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Pesawaran, Disusun oleh: Amin Syarifudin, NPM 2103043001, Program Studi: Manajemen Haji dan Umrah, telah di munaqosyahkan dalam sidang skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Rabu 10 Desember 2025.

TIM PENGUJI:

Moderator : Hasrun Afandi US, S.E., M.M

Penguji I : Dian Oktarina, M.M

Penguji II : Ulul Azmi Mustofa, M.S.I

Sekretaris : Misfi Laili Rohmi, M.SI



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Dri Santoso, M.H.

NIP. 19670916 199503 1 001

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PROBLEMATIKA DAN KUALITAS LAYANAN HAJI RAMAH LANSIA TAHUN 2023 TERHADAP KEPUASAN JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA PESAWARAN

OLEH:

AMIN SYARIFUDIN

NPM.2103043001

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi problematika dan kualitas layanan haji lansia tahun 2023 terhadap kepuasan jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada tingginya persentase jamaah haji lanjut usia yang memerlukan pelayanan khusus dan terpadu guna mendukung kelancaran ibadah mereka. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pihak Kementerian Agama serta 13 jamaah haji lansia terpilih.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi problematika haji ramah lansia telah berjalan dengan baik, terutama pada aspek transportasi dan pendampingan jamaah. Namun, pada aspek kesehatan dan akomodasi masih terdapat kendala teknis seperti keterbatasan fasilitas medis, alat bantu, dan keamanan kamar mandi. Kualitas layanan secara umum dinilai baik, namun belum sepenuhnya optimal di semua dimensi. Sementara itu, tingkat kepuasan jamaah haji lansia berada pada kategori sangat tinggi pada seluruh dimensi. Garvin, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melampaui harapan jamaah.

Penelitian ini merekomendasikan agar Kementerian Agama terus memperkuat sistem komunikasi dan pengawasan bagi jamaah lansia serta melakukan pelatihan khusus bagi petugas haji dalam menangani kelompok rentan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peningkatan kebijakan pelayanan haji lansia di masa mendatang.

Kata Kunci: *Haji Lansia, Kualitas Layanan, Kepuasan Jamaah, Problematika, Kementerian Agama Pesawaran*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AMIN SYARIFUDIN

NPM : 2103043001

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, 2 November 2025
Yang Menyatakan



Amin Syarifudin
NPM. 2103043001

MOTTO

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي

الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ٧٧

Artinya: Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan. (QS.Al-Qashashas : 77)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah penulis bersyukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat-Nya, sehingga penulis berhasil menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai siwo Lampung dan menyelesaikan skripsi ini.

Keberhasilan ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tersayang Bapak Rudiyanto, dan Ibu Nurhayati terima kasih 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 Keluarga mbah, paman, bibi, dan adik saya 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 Hasrun afandi US, M.M 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 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 Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah peneliti haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat melakukan penelitian di Kementrian Agama Pesawaran, dengan penyusunan Proposal Skripsi yang berjudul “Analisis Problematika Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Kementrian Agama Pesawaran.” Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung 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. Ida Umami, M.Pd.,Kons Rektor Universitas Islam (UIN) Jurai Siwo Lampung.
2. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Ulul Azmi Mustofa, M.S.I, selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
4. Ibu Atika Lusi Tania, M.Acc selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang dengan penuh dedikasi telah membimbing dan mendampingi selama proses studi, memberikan motivasi, serta solusi atas berbagai kendala akademik yang dihadapi.

5. Bapak Hasrun Afandi US, M.M. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen atau Karyawan UIN Jurai Siwo Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Bapak H. Kamaruddin, S.Ag.,M.Pd.I selaku Kasi PHU Pesawaran yang telah memberikan izin kepada peneliti dalam melakukan penelitian ini.
8. Seluruh Staff PHU Pesawaran yang telah memberi kesempatan dan memberi bantuan informasi serta data-data untuk penelitian Skripsi ini Namun peneliti menyadari, bahwa penyusunan skripsi ini belum mencapai kesempurnaan.

Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan masukan dari berbagai pihak untuk kesempurnaanya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri dan bagi para pembaca pada umumnya.

Metro, 26 November 2025
Peneliti,



Amin Syarifudin
NPM.2103043003

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN 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	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Penelitian Relevan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Problematika Dalam Pelaksanaan Haji Ramah Lansia	13
1. Haji Ramah Lansia	13
2. Pelaksanaan Haji Ramah Lansia	14
3. Problematika Haji Ramah Lansia	15
4. Indikator Problematika.....	16
B. Kualitas layanan	18
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	18
2. Indikator Kualitas Layanan	19

C. Kepuasan	23
1. Pengertian Kepuasan	23
2. Indikator Kepuasan	25
D. Jemaah Haji Lansia	29
1. Pengertian Jemaah Haji Lanjut Usia	29
2. Kebutuhan Lanjut Usia	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Dan Sifat Penelitian	35
B. Sumber Data	36
C. Teknik Pengumpulan Data	37
D. Teknik Analisis Data	40

BAB VI PEMBAHASAN

A. Gambaran Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran	42
B. Implementasi Problematika Dan Kualitas Layanan Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Di Kementerian Agama Pesawaran	48
1. Variabel Implementasi Problematika	49
2. Variabel Implementasi Kualitas layanan	83
3. Variabel Implementasi kepuasan	153
C. Analisis Implementasi Problematika Dan Kualitas Layanan Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Di Deskripsi Hasil Penelitian	195

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	206
B. Saran Teoritis	210
C. Saran Praktis	210

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kuota Haji Tahun 2019-2023	3
Tabel 1.2 Jumlah Jemaah Haji Lanjut Usia Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Tahun 2023.....	8
Tabel 1.3 Data jamaah haji lampung 2023.....	8
Tabel 1.4 Penelitian Relevan.....	11

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran 44

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

Ditinjau dari segi etimologis, kata haji berarti berniat pergi, bermaksud, atau menuju ke suatu tempat tertentu. Sedangkan makna haji ditinjau dari segi terminologi yaitu perjalanan menuju ke Ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu, yakni mengunjungi suatu pekerjaan tertentu.¹

Dengan kata lain, haji menurut istilah syara' adalah sengaja mengunjungi Makkah (Ka'bah) untuk mengerjakan ibadah yang terdiri atas tawaf, sa'i, wukuf dan ibadah-ibadah lain untuk memenuhi perintah Allah serta mengharapkan keridhaan-Nya. Hal itu senada dengan pandangan Fahrudin H.S. bahwa pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi Ka'bah yang terletak di Masjidil Haram di Makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji, yaitu rukun Islam yang kelima guna memenuhi perintah Allah.²

Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surah Ali-Imran Ayat 97.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ
أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ.³

Artinya: *Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang*

¹ Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam* (Jakarta : Prenada Media, 2003), 227.

² Fahrudin H.S., *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Quran* (Jakarta : Bima Aksara, 1984), 107.

³ Lembaga Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lembaga Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019). 83

mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam. (Q.S. Ali-Imran: 97).

Ibadah haji hanya bisa dilakukan dibulan dzulhijjah yaitu pada tanggal 9 sampai dengan 13 Dzulhijjah. yang artinya, ibadah haji hanya dapat di kerjakan satu kali dalam satu tahun. Ibadah haji ini juga disebut sebagai ibadah puncak yang melambangkan ketaatan serta penyerahan diri secara total semata-mata karena mengharapkan keridhoan Allah Subhanahu wa ta'ala baik secara fisik, material maupun spiritual.

Penyelenggaraan ibadah haji, Indonesia memiliki landasan hukum pada regulasi UU No. 8 tahun 2019 tentang pelaksanaan haji dan umrah. Undang-undang tersebut menyebutkan bahwa salah satu negara yang menjamin kebebasan beribadah adalah memberikan bimbingan, pelayanan, dan perlindungan kepada warga negara yang melaksanakan ibadah umrah dan haji. Pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah haji khususnya untuk jamaah haji lansia. Ada 3 poin penting yang harus diperhatikan dalam proses penyelenggaraan haji dan umroh, yaitu meningkatkan kualitas bimbingan, pelayanan dan perlindungan.⁴

Dalam penetapan kuota haji Kementerian Agama RI terikat dalam suatu aturan yang mesti menjadi perhatian khusus dalam penetapan kuota haji yang menyebabkan terjadinya masa tunggu bagi calon jamaah haji. Sebagaimana dalam pasal 12 ayat 1 undang-undang nomor 8 tahun 2019

⁴ Kementerian Agama RI, Mengelola Haji dengan Hati jejak dan Aksi Manajemen Slamet Riyanto,(Jakarta : Dirjen PHU,2011), 123

ditegaskan bahwa menteri menetapkan kuota haji Indonesia dan kuota haji provinsi jamaah haji reguler. Selanjutnya ayat 2 menegaskan penetapan kuota sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilakukan dengan prinsip transparan dan proporsional.⁵

Dengan dasar tersebut Kementerian Agama RI Dalam surat keputusan Menteri Agama RI Nomor 189 Tahun 2023 tentang penetapan kuota haji tahun 1444H./2023M bahwa dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 1444H./2023M perlu menetapkan kuota haji dengan memperhatikan prinsip transparan dan proporsional, dan yang paling penting perlu mempertimbangkan jumlah penduduk muslim Indonesia atau jumlah daftar tunggu jamaah haji pada masing-masing provinsi.⁶

Berdasarkan hasil data yang peneliti dapatkan, jumlah jamaah haji tahun 2019 hingga tahun 2023 yang di berikan untuk kuota haji lampung sebagai berikut.⁷

Tabel 1.1
Kuota haji tahun 2019 - 2024

Tahun	Nasional Reguler	Nasional Khusus	Total Nasional	Lampung Reguler
2019	214.000	17.000	231.000	7.164
2020	0 (ditunda)	0	0	0
2021	0	0	0	0
2022	92.825	7.226	100.051	3.219

⁵ Undang-undang Nomor 8 tahun 2019 tentang Penetapan dan pengisian kuota pasal 12.

⁶ Kementerian Agama RI, 2023. Surat Keputusan Menteri Agama Nomor 169 Tahun 2023 tentang penetapan kuota haji tahun 1444H./2023M/

⁷ Kementerian Agama Republik Indonesia, Data Statistik Haji Tahun 2019-2023, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2019), 5.

2023	203.320	17.680	221.000	7.050
2024	213.320	27.680	241.000	7.253

Berdasarkan data di atas, kuota haji Indonesia dari tahun 2019 hingga 2024 mengalami peningkatan, sedangkan kuota haji untuk wilayah Lampung juga mengalami peningkatan.

Pada tahun 2023 kuota haji untuk jamaah haji Indonesia berjumlah 221.000 jamaah, yang terdiri dari 203.320 kuota haji reguler dan 17.680 kuota haji khusus.⁸ kuota haji yang di berikan untuk Provinsi Lampung sebanyak 7.050 jamaah haji. Akibat keterbatasan kuota haji pada musim covid 19 tahun 2020 sampai 2022, muncul beberapa permasalahan, salah satunya adalah tidak semua calon jamaah haji lanjut usia (lansia) dapat langsung menunaikan ibadah haji pada tahun pendaftaran. Jamaah lansia terpaksa harus menunggu keberangkatan selama beberapa tahun dan secara otomatis masuk ke dalam daftar tunggu, sehingga banyak dari mereka yang baru bisa berangkat pada usia yang semakin renta, seperti yang terjadi pada tahun 2023.

Sebagai bentuk konkret dari komitmen negara terhadap pelayanan lansia, Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2021 menetapkan bahwa jamaah yang berusia 60 tahun ke atas dikategorikan sebagai lansia dalam konteks pelayanan haji.⁹ PMA ini memberikan dasar normatif bagi kebijakan Haji Ramah Lansia yang menekankan pentingnya pelayanan berbasis kebutuhan usia lanjut, termasuk prioritas pemeriksaan kesehatan,

⁸ Kementerian Agama Republik Indonesia, "Kuota Haji Reguler 2025 Sudah Terisi," haji.kemenag.go.id.

⁹ Kementerian Agama RI. (2021). *Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler*. Pasal 1 ayat (12).

pendampingan selama perjalanan, serta fasilitas khusus yang menunjang kenyamanan dan keselamatan jamaah lansia selama menunaikan ibadah haji.

Permasalahan yang dialami oleh jemaah haji juga terjadi pada jemaah haji lansia di Pesawaran. Dalam pelaksanaan manasik haji sepanjang tahun bagi calon jemaah haji lansia tahun 2023 yang diselenggarakan oleh Kepala kantor Kementerian Agama Pesawaran dan seluruh Kepala KUA Pesawaran, ditemukan beberapa kendala. Jamaah haji lansia mengalami kesulitan dalam proses bimbingan, seperti kurang memahami materi yang disampaikan oleh pembimbing. Selain itu, dalam praktik manasik haji, mereka menghadapi masalah fisik akibat kondisi kesehatan yang sudah menurun.¹⁰

Implementasi problematika haji lansia merujuk pada hambatan-hambatan yang timbul dalam proses pelaksanaan kebijakan pelayanan haji bagi kelompok usia lanjut, baik yang bersifat sistemik maupun situasional. Kendala ini mencakup keterbatasan fisik lansia dalam mengikuti seluruh rangkaian ibadah yang bersifat dinamis dan melelahkan.¹¹

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

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Komarudin selaku Kepala Seksi PHU Kemenag Pesawaran, 11 Februari 2025

¹¹ Hafsah, "Kendala Lansia Dalam Menunaikan Ibadah Haji: Analisis Psikososial Dan Medis," *Al-Tadabbur*, 2021.

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 menjalin sinergi lintas pihak dalam penyediaan kursi roda.¹²

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 Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dimensi kepuasan ada lima yaitu diantaranya: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.¹³

Sejalan dengan itu, konsep kepuasan jemaah menjadi sangat penting untuk dievaluasi dan dijadikan parameter keberhasilan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Kotler mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan berkaitan

¹² Kementerian Agama Republik Indonesia, "Ikhtiar Kemenag Wujudkan Haji Ramah Lansia," dalam *haji.kemenag.go.id* diakses pada 15 Agustus 2024.

¹³ Parasuraman, Valerie, Zeithaml, Berry. *Service Quality: A Multiple Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Volume 64 No. 1.12-40

dengan perasaan pelanggan setelah membeli barang atau jasa. Banyak pakar memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.¹⁴ Sedangkan Engel Blackwell mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan.¹⁵ Artinya, kepuasan tidak hanya terkait dengan kualitas layanan semata, melainkan juga dengan bagaimana persepsi pengguna terbentuk setelah interaksi dengan layanan tersebut.¹⁶ Kepuasan tersebut mencakup beberapa indikator utama diantaranya: *Communication, Credibility, Security, Knowing the customer, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Competence, Acces, Courtesy.*¹⁷

Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran merupakan salah satu Kementerian Agama yang ada di Lampung yang beralamatkan di Jalan Kedondong Desa Way Layap Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran 35366. Berdasarkan hasil data yang peneliti dapatkan, jemaah haji Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran tahun 2023 berjumlah 136 jemaah

¹⁴ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, 12 (Jakarta: Erlangga, 2008), hal. 177.

¹⁵ Engel, J.F., Blackwell, R.D. & Miniard, P.W. 1990. *Perilaku Konsumen-Translation of Consumer Behavior*. Jilid 1.6.

¹⁶ Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis Dan Jurnal Strategic, Manajemen Bisnis (Berbasis Hasil Penelitian), Cetakan Satu Tahun 2007, Bandung: Alfabeta, 2006, hal. 157

¹⁷ Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), 8.

dengan jumlah jamaah lanjut usia 60 orang, dan jamaah dengan usia tertua yaitu 91 tahun sebagai berikut.¹⁸

Tabel 1.2
Jumlah Jamaah Haji Lanjut Usia Kementerian Agama
Kabupaten Pesawaran Tahun 2023

Usia Jamaah	Jumlah Jamaah
Jamaah pada rentang 60 - 75 tahun	54
Jamaah pada rentang 76 – 80 tahun	4
Jamaah pada rentang 81 - 95 tahun	2
Total Jamaah	60

Data jamaah haji Kementerian Agama Pesawaran tahun 2023 merupakan kumpulan informasi yang mencerminkan profil serta karakteristik calon jamaah yang diberangkatkan ke Tanah Suci pada musim haji 1444 H/2023 M. Data ini dikumpulkan dan dikelola oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung melalui sistem informasi haji nasional serta dukungan laporan administratif dari masing-masing kabupaten/kota adapun data jamaah provinsi lampung sebagai berikut.¹⁹

Tabel 1.3
Data jamaah haji lampung 2023

No	Kabupaten/kota	Jumlah jamaah haji
1	Lampung Barat	600
2	Lampung Selatan	320
3	Lampung Utara	400
4	Lampung Tengah	1200
5	Lampung Timur	700
6	Tanggamus	130

¹⁸ Pra-Manifest Jamaah Haji Kabupaten Pesawaran Tahun 2023.

¹⁹ Kantor Wilayah Kementerian Agama Pesawaran, *Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah*

No	Kabupaten/kota	Jumlah jamaah haji
7	Pesawaran	136
8	Pringsewu	450
9	Kota Bandar Lampung	1400
10	Kota Metro	650
11	Way kanan	450
12	Tulang Bawang	250
13	Tulang Bawang Barat	100
14	Pesisir Barat	120
15	Mesuji	60

Sebanyak 50% dari total jemaah Lampung tahun 2023 adalah lansia, yang menjadikan pendekatan pelayanan berbasis kebutuhan lansia menjadi sangat penting. Hal ini juga menunjukkan betapa pentingnya penguatan bimbingan manasik haji bagi kelompok usia lanjut, khususnya di kabupaten seperti Pesawaran.

Berdasarkan fenomena yang diuraikan diatas, maka topik ini menjadi menarik untuk diteliti. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“implementasi problematika dan kualitas layanan haji Lansia Tahun 2023 terhadap kepuasan jamaah haji di kementerian agama pesawaran.”**

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: Bagaimana implementasi problematika dan kualitas pelayanan haji ramah lansia tahun 2023 di kementerian Agama Pesawaran dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji lansia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk memahami dan menganalisis secara mendalam implementasi problematika dan kualitas layanan haji ramah lansia tahun 2023 terhadap kepuasan jamaah haji di kementerian agama pesawaran.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

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 kualitas layanan terhadap kepuasan jamaah haji lanjut usia di Kementerian Agama Pesawaran.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan bahan evaluasi pada kualitas pelayanan jamaah haji lanjut usia Kementerian Agama Pesawaran agar dapat berkembang lebih baik untuk kedepannya.

E. Penelitian Relevan

Penelitian relevan memuat analisis terhadap hasil-hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Analisis ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini belum pernah diteliti secara komprehensif atau memiliki perbedaan signifikan dengan penelitian sebelumnya. Dalam konteks penelitian

skripsi, penelitian relevan merujuk pada karya-karya akademik yang secara substansial berkaitan dengan tema atau topik yang sedang diteliti oleh peneliti.

Dalam hal ini peneliti mengkaji penelitian terdahulu untuk dijadikan bahan rujukan sebagai berikut:

Tabel 1.4
Penelitian Relevan

No	Nama Dan Judul Penelitian	Indikator Dan Variabel	Metodologi	Hasil	Perbedaan	Persamaan
1	Tia Muta'alimah Agustin, Kurnia Muhajarah. Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lansia Tahun 2023 oleh Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah	Evaluasi fungsi manajemen: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan; kepuasan jamaah lansia	Kualitatif deskriptif melalui wawancara dan observasi	Implementasi fungsi manajemen sudah baik; jamaah lansia merasa puas meskipun ada beberapa kendala	Fokus pada evaluasi kinerja petugas haji, bukan langsung pada kualitas layanan	Sama sama membahas tentang pelayanan. Novelty: Mengkaji efektivitas fungsi manajemen dalam pelayanan haji ramah lansia. ²⁰
2	Syahrudin (2022) Pembatasan Usia Pemberangkatan Jamaah Haji Maksimal 65 Tahun: Dampaknya Bagi Umat Islam di Kota	Kebijakan batas usia haji -Reaksi masyarakat terhadap pembatasan usia -Alternatif solusi bagi jamaah lansia	Policy Paper -Metode kualitatif - Data diperoleh melalui observasi dan dokumentasi di Kantor Kementerian Agama Kota	Sebanyak 62 calon jamaah haji di Kota Bima gagal berangkat karena usia di atas 65 tahun -Banyak jamaah merasa kecewa dan marah terhadap	Fokus pada dampak sosial dan psikologis dari kebijakan pembatasan usia	Sama-sama membahas kepuasan dan problematika haji dari sisi regulasi. Novelty: Menyoroti pergeseran paradigma di masyarakat

²⁰ Agustin, T. M., & Muhajarah, K. (2024). Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lansia Tahun 2023 oleh Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(01).

No	Nama Dan Judul Penelitian	Indikator Dan Variabel	Metodologi	Hasil	Perbedaan	Persamaan
	Bima		Bima -Analisis kebijakan publik terkait aturan batas usia haji	aturan ini -Pendaftaran haji menurun drastis hingga 50%, sementara pendaftaran umrah meningkat -Pemerintah perlu melakukan lobi diplomatik ke Kerajaan Arab Saudi agar aturan ini dievaluasi		dari haji ke umrah akibat kebijakan batas usia - Menyoroti aspek keadilan bagi jamaah lansia yang sudah menunggu bertahun-tahun ²¹
3	Yoga Setiawan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang Sudah Lansia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung	Manajemen pelayanan haji dan umrah; jamaah lansia; fungsi manajemen: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan	Kualitatif melalui wawancara dan observasi	Manajemen pelayanan haji dan umrah terhadap jamaah lansia menggunakan fungsi manajemen dengan baik; pelaksanaan pembinaan haji dan umrah untuk jamaah lansia berjalan baik dan terarah	Fokus pada manajemen pelayanan di agen travel, bukan pada kepuasan jamaah secara langsung	Sama-sama meneliti kepuasan jamaah haji lansia Novelty: Menyoroti pentingnya fungsi manajemen dalam pelayanan haji dan umrah bagi jamaah lansia. ²²

²¹ Syahrudin, "Pembatasan Usia Pemberangkatan Jamaah Haji Maksimal 65 Tahun Dampaknya Bagi Umat Islam di Kota Bima," *Unram Journal of Community Service* Volume 3, no. Issue 1, 30-34 (2022).

²² Yoga Setiawan, "Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Terhadap Jamaah Yang Sudah Lansia Di PT Marco Tour Dan Travel Haji Dan Umrah Bandar Lampung." (UIN Raden Intan Lampung., 2023).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Problematika dalam Pelaksanaan Haji Ramah Lansia

1. Haji Ramah Lansia

Haji Ramah Lanjut Usia (lansia) merupakan sebuah kebijakan prioritas dalam skala nasional dan menjadi tema besar dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2023 oleh Kementerian Agama. Kebijakan Haji Ramah Lansia hadir melalui penetapan kebijakan pemerintah Arab Saudi yang telah meniadakan pembatasan usia calon jamaah haji berusia maksimal 65 tahun yang diberlakukan selama pandemi covid- 19 setelah kondisi berangsur normal Melalui kebijakan tersebut jamaah haji berusia di atas 65 tahun atau kelompok lansia diizinkan berangkat pada tahun 2023 Kebijakan ini diberlakukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah bahwa dalam menetapkan kuota haji indonesia menteri memberikan prioritas kuota jamaah haji lanjut usia yang berusia paling rendah 65 (enam puluh lima) tahun dengan presentase tertentu.¹

Sebagai program kebijakan nasional, program ini melibatkan berbagai pihak baik vertikal maupun horizontal Secara horizontal semua sektor terkait memiliki tanggungjawab dan wewenang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Secara vertikal program ini bukan hanya milik Kementerian Agama Pusat semata, melainkan juga milik

¹ Anotasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, pasal 14 ayat (1) , 12

Kementerian Agama Wilayah setempat dalam hal ini adalah Kantor Wilayah Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran.

2. Pelaksanaan Haji Ramah Lansia

Pelaksanaan Haji Ramah Lansia merupakan bagian dari kebijakan transformasi pelayanan haji yang diinisiasi oleh Kementerian Agama Republik Indonesia dalam rangka merespons meningkatnya jumlah jamaah haji lanjut usia (lansia). Program ini bertujuan untuk memastikan jamaah lansia dapat menjalankan ibadah haji secara aman, nyaman, dan mandiri dengan dukungan fasilitas serta pelayanan yang sesuai dengan kondisi fisik dan psikologis mereka. Salah satu langkah awal dalam pelaksanaan program ini adalah melakukan identifikasi dan pendataan jamaah haji lansia melalui Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), termasuk yang memiliki komorbiditas atau kondisi medis tertentu.²

Selanjutnya, pemerintah memberikan bimbingan manasik haji yang disesuaikan dengan kemampuan fisik jamaah lansia. Materi yang disampaikan menggunakan metode pendekatan humanis dan edukatif, agar mudah dipahami dan diterapkan oleh jamaah lansia. Selain itu, penyediaan fasilitas khusus seperti kursi roda, tempat tinggal yang dekat dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi, serta pendampingan oleh petugas yang telah diberi pelatihan khusus juga menjadi bagian penting dari pelaksanaan program ini. Layanan kesehatan proaktif turut dilaksanakan

² Kementerian Agama RI, *Pedoman Pelaksanaan Haji Ramah Lansia Tahun 2023*, (Jakarta: Ditjen PHU Kemenag RI, 2023), 5.

sejak sebelum keberangkatan hingga pelaksanaan haji di Arab Saudi. Pemeriksaan kesehatan secara menyeluruh dilakukan untuk mengidentifikasi risiko dan memberikan penanganan awal kepada jamaah yang membutuhkan.³

Kementerian Agama juga berkoordinasi dengan berbagai pihak, termasuk Kementerian Kesehatan, untuk memastikan jamaah lansia mendapatkan pendampingan yang memadai selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah. Dengan demikian, Haji Ramah Lansia merupakan wujud pelayanan berbasis inklusi, kepedulian, dan keberpihakan negara terhadap kelompok rentan dalam pelaksanaan ibadah haji.⁴

3. Problematika Haji Lansia

Problematika menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan dengan hal yang menimbulkan masalah, hal yang belum dipecahkan, persoalan.⁵ Sedangkan menurut Syukrir menyatakan bahwa problematika adalah suatu kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diharapkan dapat menyelesaikan atau dapat diperlukan atau dengan kata lain dapat mengurangi kesenjangan itu.⁶

Problematika lansia dalam haji di penelitian ini menggunakan teori Kholilurrahman yang membahas tentang hajinya lansia. Dalam teorinya, problem lansia dalam haji yaitu: Problem kesehatan fisik jemaah haji

³ Kementerian Kesehatan RI, *Petunjuk Teknis Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji Lanjut Usia*, (Jakarta: Kemenkes RI, 2023), 9–11.

⁴ Kementerian Agama RI, *Transformasi Layanan Haji: Haji Ramah Lansia*, (Jakarta: Kemenag RI, 2023), 3.

⁵ Departemen Pendidikan Budaya, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta Balai Pustaka, 1990), 701

⁶ Syukir, *Dasar-Dasar Strategi Dakwah Islami*, (Surabaya Al-Ikhlash, 1983), 65.

lansia Jemaah haji yang berusia lanjut mulai menderita penyakit tertentu, seperti kolesterol, asam urat, asma, pusing, diabetes, dll. Penyakit-penyakit tersebut dapat mempengaruhi kondisi fisik dan daya tahan jemaah haji yang berusia lanjut, sehingga jemaah mudah lelah secara fisik. Seiring bertambahnya usia, masalah kesehatan juga meningkat. Usia lanjut ditandai dengan penurunan fungsi fisik dan kerentanan terhadap penyakit.

4. Indikator Problematika

Menurut Hidayati dimensi Problematika Haji Ramah Lansia ada tiga yaitu:⁷

a. Dimensi Kesehatan

Dimensi Kesehatan merupakan aspek utama dalam pelaksanaan ibadah haji ramah lansia. Jemaah lansia memiliki risiko kesehatan lebih tinggi karena faktor usia, sehingga membutuhkan perhatian dan layanan kesehatan yang optimal baik sebelum keberangkatan, selama di perjalanan, hingga kepulangan.

Indikator:

1) Ketersediaan layanan kesehatan yang memadai

Mengacu pada tersedianya fasilitas medis, tenaga kesehatan, serta layanan kesehatan darurat di tempat-tempat penting seperti embarkasi, bandara, akomodasi, dan lokasi ibadah di Arab Saudi.

⁷ N. Hidayati, *Peran Pendamping dalam Pelayanan Haji Lansia* (2022).

2) Penanganan penyakit kronis dan kondisi kesehatan khusus

Mengacu pada kesiapan pemerintah dan petugas haji dalam menangani jamaah lansia yang menderita penyakit seperti diabetes, hipertensi, jantung, dan kondisi medis lain yang memerlukan perawatan rutin atau khusus.

b. Dimensi Transportasi

Dimensi Transportasi yang ramah lansia sangat penting untuk memastikan transportasi yang aman dan nyaman bagi jamaah lanjut usia. Perjalanan haji melibatkan banyak perpindahan lokasi yang memerlukan dukungan fasilitas transportasi yang sesuai.

Indikator:

1) Aksesibilitas transportasi yang ramah lansia

Menunjukkan sejauh mana kendaraan (bus, kereta, pesawat) menyediakan akses mudah untuk lansia, seperti tangga yang rendah, tempat duduk prioritas, dan pintu masuk yang lebar.

2) Ketersediaan fasilitas transportasi yang mendukung mobilitas lansia

Termasuk adanya bantuan mobil listrik, kursi roda, atau kendaraan khusus bagi lansia di area Masjidil Haram, Mina, Arafah, dan tempat lainnya.

c. Dimensi Akomodasi

Dimensi Akomodasi menjadi penunjang kenyamanan dan kesehatan lansia selama berhaji. Fasilitas penginapan yang ramah lansia akan mendukung kelancaran ibadah dan mengurangi kelelahan serta risiko jatuh atau sakit.

Indikator:

1) Fasilitas penginapan yang sesuai untuk lansia

Mencakup kenyamanan tempat tidur, ventilasi udara, pencahayaan, serta kamar mandi yang aman dan bersih.

2) Ketersediaan aksesibilitas di hotel dan tempat tinggal

Adanya lift, pegangan tangan, jalur landai (ramp), serta kemudahan akses ke ruang makan, masjid, dan area ibadah lainnya.

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 di katakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Maka mutu dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.⁸

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.⁹

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

2. Dimensi Dan Indikator kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dimensi kualitas Pelayanan ada lima yaitu:¹⁰

a. Tangible

Dimensi ini berfokus pada aspek fisik dari perusahaan yang memberikan layanan. Bukti nyata mengacu pada kesan pertama yang diberikan oleh lingkungan fisik dan peralatan yang digunakan oleh

⁸ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 41.

⁹ Djoko Adi Walujo, Titiek Koedijati, dan Yitno Utomo, *Pengendalian Kualitas* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), 5.

¹⁰ Parasurman, Valerie, Zeithaml, Berry. *Service Quality: A Multiple Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Volume 64 No. 1 hal.12-40

perusahaan. Hal ini juga melibatkan penampilan karyawan yang berperan dalam memberikan layanan.

Indikator:

- 1) **Representasi Visual:** Fasilitas fisik dan peralatan merupakan elemen yang paling langsung terlihat dan dapat mempengaruhi persepsi pelanggan tentang profesionalisme dan kualitas layanan.
- 2) **Keseluruhan Kesan:** Kondisi fasilitas dan peralatan yang bersih, modern, dan terawat dapat menciptakan kesan positif secara keseluruhan, yang sangat penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

b. Reliability

Keandalan mengacu pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji yang dibuat. Ini mencerminkan konsistensi dan keakuratan dalam memenuhi harapan pelanggan.

Indikator:

- 1) **Konsistensi Pelayanan:** Menunjukkan bahwa perusahaan dapat secara konsisten memberikan layanan sesuai standar yang dijanjikan.
- 2) **Keakuratan Layanan:** Kemampuan untuk menyediakan layanan yang tepat, tanpa kesalahan, sesuai dengan ekspektasi yang telah ditetapkan.

- 3) **Ketepatan Waktu:** Menunjukkan bahwa layanan disampaikan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan.

c. Responsiveness

Dimensi ini berkaitan dengan kesiapan dan kesigapan perusahaan dalam membantu pelanggan serta merespon permintaan dan keluhan mereka. Ini mencerminkan kemampuan perusahaan untuk bersikap proaktif dan memberikan layanan yang cepat.

Indikator:

- 1) **Kecepatan Respon:** Seberapa cepat karyawan menanggapi permintaan atau pertanyaan pelanggan.
- 2) **Kesiapan Membantu:** Tingkat kesiapan karyawan dalam memberikan bantuan saat pelanggan membutuhkan.
- 3) **Efisiensi Penanganan Keluhan:** Kemampuan untuk segera mengatasi masalah atau keluhan pelanggan secara efektif.

d. Assurance

Jaminan mengacu pada tingkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan dalam memberikan rasa percaya dan rasa aman kepada pelanggan. Ini mencakup kompetensi karyawan dan kemampuan mereka untuk meyakinkan pelanggan bahwa mereka akan mendapatkan layanan terbaik.

Indikator:

- 1) **Kompetensi dan Pengetahuan:** Karyawan harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk atau layanan yang ditawarkan.
- 2) **Kesopanan dan Keramahan:** Sikap ramah dan sopan dari karyawan membantu menumbuhkan kepercayaan dan rasa nyaman pada pelanggan.
- 3) **Kemampuan Menumbuhkan Kepercayaan dan Rasa Aman:** Karyawan harus mampu menyampaikan keyakinan bahwa layanan yang diberikan dapat diandalkan dan aman bagi pelanggan.

e. *Empathy*

Empati berhubungan dengan perhatian personal yang diberikan kepada pelanggan. Ini mencerminkan seberapa baik perusahaan memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan spesifik dari setiap pelanggan.

Indikator:

- 1) **Ketersediaan dan Perhatian Pribadi:** Menunjukkan seberapa baik staf menyediakan waktu dan perhatian khusus kepada setiap pelanggan.
- 2) **Pemahaman Kebutuhan Pelanggan:** Kemampuan staf untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan serta harapan unik dari tiap pelanggan.

C. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan terhadap pelayanan haji menurut Berry adalah persepsi jamaah tentang (*performance*) yang diberikan yang merupakan perbandingan antara harapan (ekspektasi) sebelum dan sesudah mereka menerima kepuasan yang sebenarnya.¹¹

Definisi tersebut akan menerangkan kondisi dimana apabila harapan terpenuhi maka pelayanan haji akan dirasakan memuaskan sedangkan apabila harapan tidak terpenuhi maka pelayanan jamaah haji tidak memuaskan, dan apabila pelayanan jamaah haji melebihi harapan maka pelayanan jamaah haji yang dirasakan sangat memuaskan.¹² Oliver menyatakan kepuasan adalah tanggapan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelayanan memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan dalam pelayanan.¹³

Mowen dan Minor mendefinisikan kepuasan pelayanan adalah sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Selanjutnya, kotler mendefinisikan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang tentang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari

¹¹ Berry, Jurnal Terbuka Bisnis dan Manajemen, Vol.7 No.1.

¹² Fitra Java, Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji, Barnes, James G.

¹³ Secrets Of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan) (Yogyakarta Andi, 2003). h.64

membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Mowen, Minor dan Kotler menekankan bahwa kepuasan pelanggan terletak kepada sikap yang ditunjukkan oleh pelanggan pasca mereka menggunakan suatu produk, sikap itu bisa menunjukkan mereka senang atau mereka kecewa. Kesenangan pelanggan ini diindikasikan bahwa pelanggan puas, sebaliknya jika pelanggan kecewa bisa dikatakan bahwa mereka tidak puas.

Buttle mengatakan bahwa kepuasan pelayanan adalah respons berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau layanan, atau sebagian kecil dari pengalaman itu. Teori ini mengungkapkan bahwa kepuasan adalah ketika jamaah haji melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka dapatkan. Penilaian yang dilakukan bermula kepada manfaat yang diberikan pelayanan dan apakah manfaat yang ditawarkan itu bisa memenuhi hasrat kebutuhan jama'ah haji atau tidak. Selanjutnya, Berman dan Evans berpendapat mengenai kepuasan, Kepuasan terjadi ketika nilai dan layanan pelanggan yang disediakan melalui pengalaman ritel memenuhi atau melebihi harapan, berdasarkan penjelasan tentang teori kepuasan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan diibaratkan sebagai pertemuan antara nilai dan layanan sehingga mencapai titik yang pas. Ketika terjadi pertemuan tersebut, maka jamaah merasa puas.

2. Dimensi Dan Indikator Kepuasan

Indikator kepuasan pelanggan Menurut Garvin, dimensi kepuasan pada industri jasa adalah :¹⁴

a. *Performance* (Kinerja)

Dimensi Performance mengacu pada tingkat dasar dari manfaat inti yang diberikan oleh suatu jasa. Dalam konteks ini, kinerja berarti seberapa baik layanan memenuhi fungsi utamanya sesuai dengan harapan pelanggan.

Indikator:

1) **Ketepatan waktu pelayanan**

Ketepatan waktu pelayanan merujuk pada kemampuan penyedia jasa untuk memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan atau yang diharapkan oleh pelanggan. Indikator ini mengukur apakah proses pelayanan berlangsung tepat waktu, mulai dari antrian, pemrosesan, hingga penyelesaian layanan.

2) **Efektivitas layanan sesuai kebutuhan pelanggan**

Efektivitas layanan sesuai kebutuhan pelanggan merujuk pada sejauh mana suatu layanan benar-benar menjawab, memenuhi, dan memberikan manfaat nyata terhadap kebutuhan spesifik pengguna jasa. Indikator ini menilai apakah layanan

¹⁴ David A. Garvin, "Competing on the Eight Dimensions of Quality," *Harvard Business Review* 65, no. 6 (1987): 101–109.

yang diberikan relevan, tepat sasaran, dan berguna secara langsung bagi pelanggan.

b. *Features* (Fitur Tambahan)

Dimensi *Features* merujuk pada elemen pelengkap atau tambahan dari suatu layanan yang melebihi layanan inti (*core service*). Fitur ini memberikan nilai lebih bagi pelanggan dan sering menjadi pembeda antara penyedia layanan satu dengan lainnya.

Indikator:

1) Ketersediaan layanan pendukung (layanan informasi, fasilitas tambahan)

Indikator ketersediaan layanan pendukung mengacu pada kehadiran fasilitas atau layanan tambahan yang bersifat melengkapi layanan inti, dan bertujuan untuk mempermudah, mempercepat, atau meningkatkan kenyamanan pengguna jasa.

2) Fitur ekstra yang menambah kenyamanan

Indikator Fitur ekstra adalah segala bentuk fasilitas tambahan yang tidak bersifat wajib, namun disediakan untuk meningkatkan kenyamanan, kemudahan, dan pengalaman ibadah jamaah haji selama di Tanah Suci.

c. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *Reliability* (Keandalan) adalah salah satu dari lima dimensi utama dalam *Servqual Model* yang digunakan untuk mengukur

kualitas layanan. Dimensi ini menggambarkan kemampuan suatu organisasi atau penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.

Indikator:

1) Konsistensi pelayanan

Indikator ini meningkatkan keberlangsungan dan keseragaman dalam memberikan layanan kepada jamaah haji secara teratur, merata, dan sesuai standar, tanpa adanya penurunan kualitas layanan sepanjang masa penyelenggaraan haji, baik di dalam negeri maupun di Arab Saudi.

2) Kemampuan jasa untuk disampaikan secara akurat dan dapat diandalkan

Indikator ini mengukur sejauh mana penyelenggara ibadah haji mampu memberikan layanan secara tepat waktu, sesuai standar, dan sesuai janji, dengan hasil yang dapat diandalkan oleh jamaah. Ini mencakup ketepatan informasi, keandalan waktu, dan konsistensi kualitas.

d. *Conformance* (Kesesuaian)

Conformance (Kesesuaian) adalah dimensi kualitas yang menggambarkan sejauh mana suatu produk atau layanan memenuhi standar, spesifikasi, atau persyaratan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dimensi ini menekankan pentingnya konsistensi dalam

proses produksi atau penyampaian layanan, agar hasil akhir sesuai dengan ekspektasi teknis dan kebutuhan pelanggan.

Indikator:

1) Kepatuhan terhadap standar layanan/SOP

Kepatuhan terhadap standar layanan atau SOP (*Standard Operating Procedure*) adalah tingkat ketaatan penyelenggara, petugas, dan pihak terkait dalam melaksanakan seluruh kegiatan penyelenggaraan haji sesuai dengan prosedur baku yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama RI atau otoritas resmi terkait.

2) Kesesuaian dengan janji layanan atau kontrak

Indikator ini mengukur sejauh mana layanan yang diberikan oleh penyelenggara haji (baik pemerintah maupun pihak swasta seperti PIHK) benar-benar sesuai dengan apa yang dijanjikan sebelumnya dalam bentuk kontrak, brosur, paket layanan, atau informasi resmi kepada jamaah.

e. *Serviceability* (Kemudahan Layanan)

Serviceability (Kemudahan Layanan) adalah dimensi kualitas yang mengacu pada kemudahan, kecepatan, dan efektivitas dalam melakukan perbaikan atau pemeliharaan terhadap suatu produk atau layanan ketika terjadi gangguan, kerusakan, atau masalah. Dalam konteks layanan, dimensi ini juga mencakup kemudahan pelanggan

dalam mengakses bantuan, melakukan komplain, atau memperoleh dukungan teknis.

Indikator:

1) Kemudahan memperoleh bantuan jika terjadi masalah

Indikator ini mengukur sejauh mana jamaah dapat dengan cepat, mudah, dan efektif mengakses bantuan dari petugas atau penyelenggara ketika mengalami masalah, baik itu terkait kesehatan, akomodasi, transportasi, administrasi, maupun ibadah selama perjalanan haji.

2) Responsif terhadap keluhan

Indikator ini mengukur sejauh mana penyelenggara, petugas, dan pihak terkait tanggap, cepat, dan tepat dalam merespons keluhan atau pengaduan jamaah selama proses penyelenggaraan ibadah haji, baik sebelum keberangkatan, saat di Arab Saudi, maupun saat pemulangan.

D. Jamaah Haji Lansia

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.¹⁵ Sedangkan

¹⁵ Ahmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2001), 72.

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 sistem organ.¹⁶ 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.¹⁷

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.¹⁸

Kualitas hidup merupakan salah satu indikator hidup sehat. Kualitas hidup lansia yang baik akan mendorong mereka menjadi lebih produktif, sejahtera, mandiri dan lebih sehat.¹⁹ Lanjut usia potensial

¹⁶ Yeniari Indriana, *Gerontology dan Progeria* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 3.

¹⁷ Bonar Hutapea, "Emotional Intelligence dan Psychological Well-Being pada Manusia Lanjut Usia," *Jurnal Psikologi Pribadi* Vol.13, No.2 (2011): 12.

¹⁸ Indah Mulya dkk, "Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hidup Pada Lanjut Usia," *Jurnal Psikologi Wijaya Putra* Vol.2, No.1 (2021): 2.

¹⁹ *Ibid.*, 4.

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.²⁰

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, maupun dewasa sangatlah berbeda, hal itu disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing individu.²¹

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

²⁰ 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.

²¹ Abraham H. Maslow, *Motivasi dan Kepribadian : Teori Motivasi dengan Pendekatan Hierarki Kebutuhan Manusia* (Jakarta: PT PBP, 2009), 20.

- 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.²²
- 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. 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.

²² Potter dan Perry, *Fundamental Keperawatan* (Jakarta: Salemba Medika, 2009), 51.

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.²³

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.²⁴

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

- 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.

²³ Abraham H. Maslow, *Motivasi dan Kepribadian : Teori Motivasi dengan Pendekatan Hierarki Kebutuhan Manusia.*, 21.

²⁴ Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia Pasal 5 Ayat

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. Memberikan keteladanan dalam rangka aspek kehidupan kepada generasi penerus.²⁵

²⁵ Presiden No 88 Tahun 2021 Tentang Strategi Nasional Kelanjutusiaan, Pasal 5 Ayat 2.

BAB III

METODOLOGI 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 Pesawaran.

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 Metode kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu dilakukan dalam situasi yang alami tanpa intervensi, dengan mengandalkan data dari observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Peneliti berupaya

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

² *Ibid.*, 7.

menggali makna, pandangan, serta pengalaman para subjek penelitian terkait layanan yang diberikan.

B. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu subjek dari mana data diperoleh.³ Sumber data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

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 Pesawaran, dan beberapa Jamaah Haji pada Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Tahun 2023.

2. Data Sekunder

Data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen.⁴ Dalam penelitian ini, dokumentasi merupakan sumber data sekunder. Data sekunder berupa arsip, Dokumentasi, Profil lembaga Jurnal, buku, majalah, Artikel yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji

³ Muslich Anshori and Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*: Edisi 1 (Surabaya: Airlangga University Press, 2019), 91.

⁴ Ibid, *No Title*, n.d.

Kementerian Agama Pesawaran. Terdapat Jurnal sebagai Sumber data sekunder yang terkait dengan penelitian ini yakni sebagai berikut. Kajian Teoritis Tentang Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan (Tarigan, Miska Irani., 2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Konsumen (Alma Luthfiyah Febriantya, Abdul Waris,2025),Optimalisasi pelayanan haji ramah lansia pada kantor kementerian Agama Provinsi Maluku (Abu S.L Tamheryaan, Wahab Tuanaya, Mike J. Rolobessy,2024)

C. Teknik Pengumpulan Data

Data Teknik pengumpulan data adalah prosedur yang dibutuhkan dalam penelitian. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar. Karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Data yang diperoleh dari penelitian ini dapat berupa dari hasil:

1. Wawancara (Interview)

Metode wawancara/interview juga merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden/ orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara. Dalam wawancara tersebut biasa dilakukan secara individu maupun dalam bentuk kelompok, sehingga didapat data informatik yang orientik.

Wawancara pada penelitian kualitatif merupakan pembicaraan yang mempunyai tujuan dan didahului beberapa pertanyaan informan. Wawancara penelitian lebih dari sekedar percakapan dan berkisar dari informan ke formal. Walaupun semua percakapan mempunyai aturan peralihan tertentu atau kendali oleh satu atau partisipan lainnya, aturan pada wawancara penelitian lebih ketat. Tidak seperti pada percakapan biasa, wawancara penelitian ditujukan untuk mendapatkan informasi dari satu sisi saja, oleh karena itu hubungan asimetris harus tampak. Peneliti cenderung mengarahkan wawancara pada penemuan perasaan, persepsi, dan pemikiran partisipan.⁵

Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada (informan) yang dibutuhkan antara lain kepada Bapak H. kamaruddin selaku seksi PHU di Kementerian Agama Pesawaran dan Jamaah haji lansia di Kementerian Agama Pesawaran.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada kedalaman pemahaman, bukan pada jumlah atau representasi statistik responden. Oleh karena itu, peneliti tidak bermaksud mengambil sampel yang mewakili keseluruhan populasi jamaah secara kuantitatif, melainkan memilih 13 informan kunci yang dianggap mampu memberikan informasi yang relevan, mendalam, dan sesuai dengan fokus penelitian.

Pemilihan 13 jamaah tersebut dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa jamaah yang memiliki pengalaman

⁵ Alvin Rivaldi et al., "Metode Pengumpulan Data Melalui Wawancara," *Sebuah Tinjauan Pustaka*, 2023, 1–89.

langsung sebagai jamaah haji di Kementerian Agama Pesawaran dan bersedia memberikan informasi secara terbuka. Melalui wawancara mendalam dengan informan tersebut, peneliti dapat mengeksplorasi persepsi, dan pengalaman pribadi mereka secara detail, yang merupakan tujuan utama dari metode kualitatif. Adapun kriteria purposive sampling dalam penelitian ini yaitu:

1. Jamaah yang mengalami penurunan kesehatan.
2. Jamaah haji regular non KBIH.
3. Jamaah berdasarkan pekerjaan.

2. Dokumentasi

Untuk melengkapi data hasil dari wawancara, maka diperlukan dokumentasi untuk memperkuat informasi agar lebih akurat dan menjadi bukti yang dapat dipertanggungjawabkan.⁶ Tujuan dari teknik dokumentasi yaitu mencari dan mendapatkan data-data primer melalui data-data dan naskah-naskah, kearsipan cetak maupun rekaman, data gambar/foto dan lain sebagainya. Tentunya dokumen-dokumen yang diambil atau dipilih adalah dokumen yang sesuai dengan tujuan penelitian dan fokus pada permasalahan. Pengumpulan data oleh peneliti dengan cara menelaah dokumen-dokumen yang ada di Kementerian Agama Pesawaran seperti sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi dan dokumentasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Dokumentasi yang diperoleh baik dalam bentuk tulisan maupun gambar peneliti akan mengumpulkan,

⁶ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (CV. Syakir Media Press, 2021), 150

membaca sekaligus mempelajari berbagai macam bentuk data yang didapatkan dari Kementerian Agama Pesawaran, serta data yang peneliti peroleh dari perpustakaan akan dianalisis untuk memperoleh hasil dalam penelitian ini.

D. Teknik Analisis 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.⁷ Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah kegiatan yang tidak terpisahkan dari analisis data. Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian data “mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dengan mengkategorikan berdasarkan tema. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data

⁷ Ibid., 105.

selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Dalam hal ini data yang diperoleh di lapangan berupa gambaran umum Kementerian Agama Pesawaran difokuskan sejarah berdirinya lembaga tersebut, dan dokumentasi tentang gambaran kualitas layanan terhadap kepuasan jamaah haji di Kementerian agama Pesawaran.

2. Data Display

Penyajian data adalah sebuah tahapan lanjutan dari tahapan pertama yakni pengkodean dan reduksi data dalam analisis data kualitatif 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. Kesimpulan/Verifikasi

Kegiatan utama ketiga dalam analisis data yaitu penarikan kesimpulan/verifikasi. Dalam analisis data menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran

1. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Pesawaran

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran didirikan sebagai respons Kementerian Agama terhadap pembentukan Kabupaten Pesawaran, yang merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Lampung Selatan. Proses terbentuknya Kabupaten Pesawaran melalui perjuangan yang panjang, Pada 17 Juli 2007, DPR RI menyetujui pembentukan Kabupaten Pesawaran melalui Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2007, yang mencakup tujuh kecamatan: Gedong Tataan, Negeri Katon, Tegineneng, Way Lima, Padang Cermin, Punduh Pedada, dan Kedondong. Sebagai tindak lanjut, Menteri Dalam Negeri menerbitkan pedoman pelaksanaan Undang-Undang tersebut, dan pada 2 November 2007, Kabupaten Pesawaran resmi dilantik dengan Drs. H. Haris Fadilah, M.M sebagai Penjabat Bupati pertama. Kementerian Agama juga menunjuk Drs. Mukharam Ibrahim, M.Pd I sebagai Plt Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran.

Kabupaten Pesawaran memiliki tujuh KUA di masing-masing kecamatan, dan seiring waktu, pemekaran kecamatan juga menghasilkan pembentukan KUA baru. Saat ini, Kantor Kementerian Agama Kabupaten

Pesawaran beroperasi dengan sembilan KUA dan lima madrasah negeri, termasuk dua KUA baru di Kecamatan Way Khilau dan Marga Punduh.¹

2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran

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”.

(Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020)

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*).

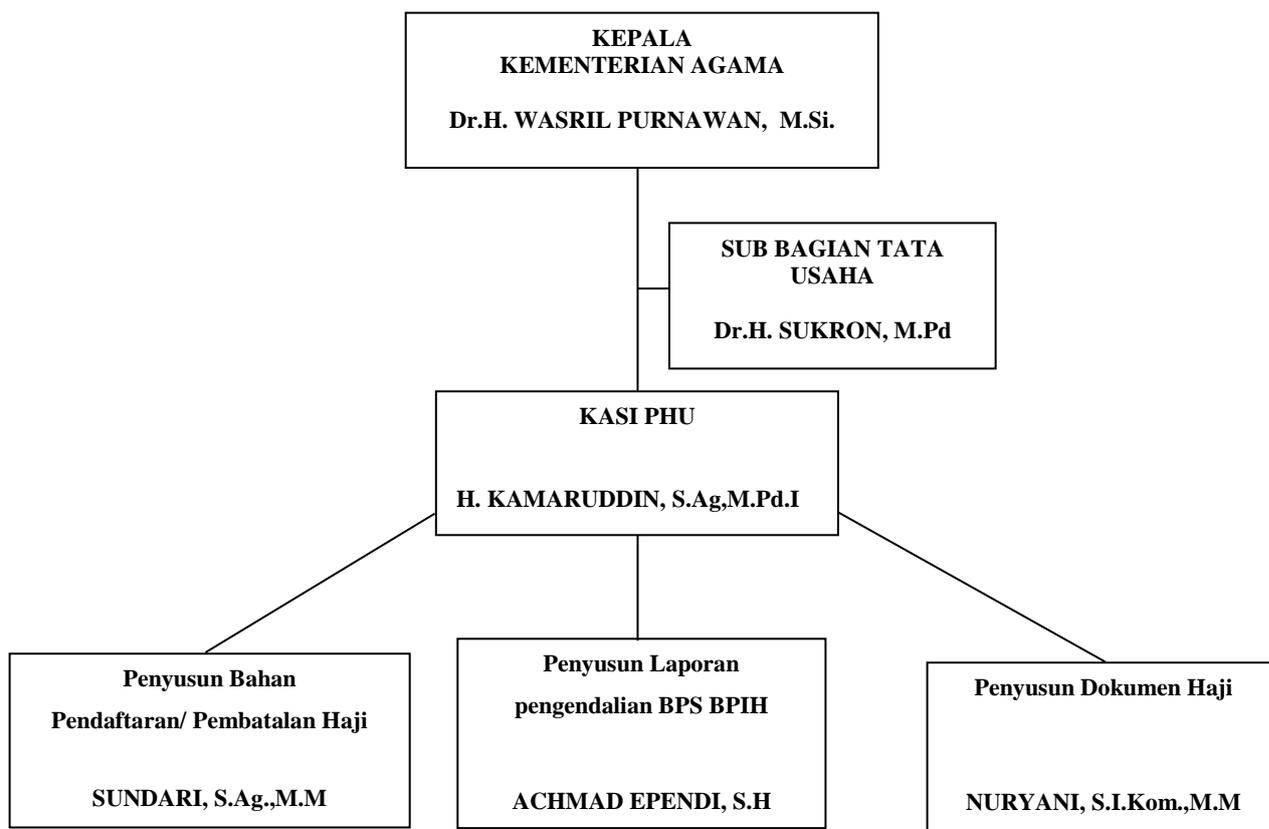
(Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020)

3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran

Berikut ini peneliti uraikan struktur organisasi Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:²

¹ Dokumen Profil Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, pada tanggal 20 Juni 2025

² Dokumen Profil Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, pada tanggal 20 Juni 2025



Gambar 4.1

Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran

Keterangan:

KMA 373 tahun 2002, Kementerian Agama Pesawaran memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai pelayanan pemerintah di bidang keagamaan, sesuai dengan struktur organisasi masing-masing.

a. Kepala Kantor

Kepala Kantor melaksanakan tugas sebagaimana dalam Pasal 7 PMA Nomor 13 Tahun 2012, Kantor Kementerian Agama menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis dibidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di wilayah Pesawaran;
- 2) Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang haji dan umrah;
- 3) Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan;
- 4) Pembinaan Kerukunan beragama;
- 5) Pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pengelolaan administrasi dan informasi;
- 6) Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program; dan
- 7) Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di kabupaten/kota.

b. Kasubbag Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 269 PMA Nomor 13 Tahun 2012 mempunyai tugas melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan perencanaan, pelaksanaan pelayanan dan pembinaan administrasi, keuangan dan barang milik Negara di lingkungan Kantor Kementerian Agama.

c. Kepala Sie. Penyelenggaraan Haji dan Umrah

- 1) penyiapan bahan pelaksanaan pendaftaran dan dokumen, pembinaan, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, dan

pengelolaan keuangan haji dilingkungan kankemenag kabupaten/ kota.

- 2) penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan bimbingan teknis pendaftaran dan dokumen, pembinaan, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, dan pengelolaan keuangan haji dilingkungan kankemenag kabupaten/ kota.
- 3) penyiapan bahan pengelolaan dan informasi haji dan umrah dilingkungan Kantor Kementerian Agama Pesawaran.
- 4) Memberikan informasi dan solusi terhadap permasalahan penyelenggara haji dan umrah yang dikonsultasikan oleh para pemangku kepentingan.
- 5) Mengarahkan dan mendistribusikan tugas bawahan di penyelenggara haji dan umrah
- 6) Melaksanakan evaluasi kegiatan
- 7) Menyusun dan melaporkan kegiatan seksi kepada Kepala Kankemenag sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.

d. Penyusun Bahan Pendaftaran/ Pembatalan Haji

- 1) Menyusun dan menyiapkan bahan pendaftan/ pembatalan haji.
- 2) Memverivikasi berkas pendaftaran JCH (Jamaah Calon Haji)
- 3) Menginput data dan menerbitkan SPPH melalui Siskohat
- 4) Mengarsipkan penerbitan SPPH dan berkas persyaratan pendaftaran haji.
- 5) Memverivikasi berkas pembatalan haji.

- 6) Mengarsipkan bahan pembatalan haji.
- 7) Menindaklanjuti dan menyelesaikan surat pembatalan haji.
- 8) perawatan terhadap perangkat dan jaringan siskohat.
- 9) koordinasi dengan BPS-BPIH dan Kanwil tentang pembatalan dan penulasan biaya perjalanan haji.
- 10) Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan.
- 11) Menyusun dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan.

e. Penyusun perlengkapan haji

- 1) Menerima dan menyalurkan buku paket dan CD bimbingan manasik haji bagi jamaah calon haji.
- 2) Menerima dan menyalurkan buku panduan dan buku pedoman bagi Karo dan Karom.
- 3) Menyiapkan perlengkapan keberangkatan dan pengangkutan pemulangan koper jamaah calon haji.
- 4) Menerima dan menginventarisir buku kesehatan jamaah calon haji Kabupaten Pesawaran.
- 5) Menerima dan menginventarisir tas koper, tas jinjing dan tas dada jamaah calon haji.
- 6) Memproses dan menyiapkan jaring dan pita koper jamaah calon haji
- 7) Mengkoordinir kebutuhan konsumsi pemberangkatan dan pemulangan jamaah calon haji.
- 8) Mempersiapkan surat keputusan Karo dan Karom bagi jamaah calon haji Kabupaten pesawaran.

- 9) Mempersiapkan surat keputusan panitia (petugas) pemberangkatan/pemulangan jamaah haji.
- 10) Melakukan koordinasi dengan pihak terkait (Dinkes dan Imigrasi).
- 11) Melakukan koordinasi dengan pihak terkait menjelang pemberangkatan dan pemulangan jamaah calon haji (patwal dari polri, ambulance dari dinkes, bank dan dinas perhubungan).
- 12) Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan.
- 13) Menyusun dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan.

B. Implementasi Problematika Dan Kualitas Layanan Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Pesawaran

Meningkatkan kepuasan jamaah haji lanjut usia, Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran telah melakukan berbagai upaya perbaikan pelayanan, khususnya pada kelompok rentan seperti jamaah lansia. Namun, dalam implementasinya tetap ditemukan sejumlah problematika yang menjadi tantangan di lapangan. Peneliti mengidentifikasi pada variabel problematika ini memiliki tiga dimensi utama, yaitu kesehatan, transportasi, dan akomodasi, dan untuk variabel kepuasan pelayanan memiliki lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dengan masing-masing indikator sebagai berikut:

1. Variabel Implementasi Problematika

a. Dimensi Kesehatan

Indikator: Ketersediaan layanan kesehatan yang memadai

Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, melalui Seksi PHU, memastikan layanan kesehatan bagi calon jemaah haji, seperti pemeriksaan kesehatan, pembinaan, dan koordinasi dengan Dinas Kesehatan/Puskesmas, berjalan sesuai standar. Untuk mengetahui implementasi dan kendalanya, berikut wawancara dengan Kepala Seksi PHU, H. Kamaruddin, dan petugas PHU, Ahmad.

Bahwa setelah peneliti wawancara dengan pihak PHU berikut hasil wawancaranya, Sebagaimana disampaikan oleh Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, beliau menjelaskan bahwa:

“Kementerian Agama tentu sudah menyiapkan fasilitas medis secara menyeluruh, termasuk tenaga kesehatan haji Indonesia (TKHI) yang mendampingi jemaah sejak dari tanah air, selama perjalanan, hingga tiba di Arab Saudi. Di embarkasi, jemaah akan mendapatkan layanan pemeriksaan akhir, termasuk screening kesehatan. Begitu pula di bandara dan akomodasi di Arab Saudi, tersedia layanan kesehatan darurat. Untuk lansia, perhatian kami lebih besar, termasuk pengawasan kesehatan rutin dan pendampingan khusus selama prosesi ibadah.”³

Senada dengan hal tersebut, Bapak Ahmad selaku petugas PHU menambahkan bahwa:

“Kami juga bekerja sama dengan pihak Dinas Kesehatan dan Kantor Kesehatan Haji Indonesia (KKHI) yang berada di Arab Saudi. Bahkan kami telah memberikan sosialisasi jauh hari sebelum keberangkatan agar jemaah memahami pentingnya menjaga

³ Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

*kondisi fisik. Untuk lansia, kami berikan tanda khusus dan pendampingan intensif, terutama saat puncak ibadah seperti di Arafah dan Mina.*⁴

Disimpulkan bahwa, Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran telah menyiapkan layanan kesehatan haji secara menyeluruh bagi jamaah, terutama lansia. Persiapan meliputi penyediaan tenaga kesehatan haji Indonesia (TKHI), fasilitas medis sejak dari tanah air hingga di Arab Saudi, pemeriksaan kesehatan di embarkasi, serta layanan darurat di bandara dan tempat akomodasi. Selain itu, terdapat kerja sama dengan Dinas Kesehatan dan Kantor Kesehatan Haji Indonesia (KKHI), serta sosialisasi pra-keberangkatan untuk meningkatkan kesadaran jamaah akan pentingnya menjaga kesehatan. Jamaah lansia mendapat perhatian khusus berupa tanda pengenal dan pendampingan intensif selama prosesi ibadah, terutama pada puncak pelaksanaan di Arafah dan Mina.

hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, serta Bapak Ahmad selaku petugas PHU, dapat dipahami bahwa pemerintah telah menyiapkan layanan kesehatan secara menyeluruh bagi jamaah haji, khususnya lansia. Hal ini meliputi keberadaan Tenaga Kesehatan Haji Indonesia (TKHI), pemeriksaan kesehatan di embarkasi, layanan kesehatan darurat di bandara dan akomodasi,

⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

serta pendampingan khusus selama prosesi ibadah. Untuk memastikan kebenaran informasi tersebut, peneliti melakukan validasi kepada jamaah haji lansia yang menjadi informan pendukung.

Hasil wawancara dengan jamaah lansia Kabupaten Pesawaran, mereka menjelaskan bahwa:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya sangat bersyukur, waktu berangkat haji tahun lalu, selalu ada dokter dan petugas kesehatan yang mendampingi kami. Di asrama haji sebelum berangkat, kami dicek tekanan darah, bahkan waktu di bandara juga ada petugas yang siaga. Di Mekkah dan Madinah pun ada posko kesehatan dekat penginapan.”⁵

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, dari awal kami sudah dikasih tahu kalau ada tim kesehatan dari Kemenag. Saya sendiri sempat batuk-batuk di hotel, lalu ada petugas medis yang bantu kasih obat. Di tempat ibadah pun, misalnya di Masjidil Haram, kadang ada pos kesehatan kalau ada jamaah yang jatuh atau lemas.”⁶daftar

⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawat, mengatakan sebagai berikut:

“Posko kesehatan kadang jauh dari tempat penginapan, jadi kalau ada jamaah sakit butuh waktu lama untuk mendapat pertolongan.”⁷

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawat, mengatakan sebagai berikut:

“Waktu kami di bandara Soekarno-Hatta, memang ada petugas medis yang mendampingi, lengkap dengan ambulans juga kalau ada keadaan darurat. Di penginapan pun, Kemenag sudah siapkan pos kesehatan, jadi kami tidak terlalu khawatir.”⁸

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawat, mengatakan sebagai berikut:

“Tenaga medis tidak selalu standby, apalagi di waktu malam hari ketika banyak jamaah merasa kelelahan.”⁹

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawat, mengatakan sebagai berikut:

“Saat di Arab Saudi, terutama di Arafah dan Mina, ada mobil ambulans dan petugas kesehatan yang keliling. Kemenag juga menyediakan obat-obatan ringan. Waktu kaki saya keram, langsung dibantu oleh petugas medis.”¹⁰

⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Obat yang tersedia di tempat layanan kesehatan terbatas, kadang tidak sesuai dengan resep yang biasa saya konsumsi di rumah.”¹¹

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Kemenag memang menyiapkan tim kesehatan, itu sudah disampaikan dari awal saat manasik. Dan saya sempat lihat langsung ada pelayanan di bandara dan juga di pemondokan. Sangat membantu untuk jamaah lansia.”¹²

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya pernah lihat satu jamaah jatuh pingsan di Masjid Nabawi, dan langsung ditangani tim medis. Jadi, saya percaya kalau Kemenag memang siapkan layanan darurat di tempat-tempat penting.”¹³

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Selama perjalanan haji, layanan kesehatan selalu tersedia. Di embarkasi kami dicek kesehatannya, di Arab Saudi pun ada petugas kesehatan yang siaga 24 jam. Khusus lansia memang jadi prioritas.”¹⁴

¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹² Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Usia saya sudah tua, jadi saya bersyukur karena ada layanan medis yang membantu. Dari awal berangkat sampai pulang, petugas kesehatan selalu mendampingi. Bahkan disediakan kursi roda dan alat bantu jalan.”¹⁵

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Di setiap tempat yang kami singgahi, selalu ada tenaga medis. Di hotel, di tempat ibadah, bahkan di perjalanan pun ada petugas yang siap siaga. Waktu saya sakit perut, saya dibawa ke posko kesehatan.”¹⁶

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Kami sering tidak tahu ke mana harus melapor kalau merasa tidak enak badan karena informasi tentang layanan kesehatan kurang jelas.”¹⁷

Indikator Penanganan penyakit kronis dan kondisi kesehatan khusus

Hasil wawancara bersama Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), beliau menjelaskan:

“Kami sangat memperhatikan kondisi kesehatan jamaah, terutama jamaah lansia yang memiliki riwayat penyakit seperti jantung, hipertensi, atau diabetes. Sebelum keberangkatan, mereka harus mengikuti pemeriksaan kesehatan secara menyeluruh. Data kesehatannya kami rekap dan diserahkan ke tim medis haji untuk monitoring selama di Tanah Suci. Kami juga menempatkan petu-

¹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

gas yang sudah dibekali pelatihan untuk menghadapi kondisi darurat medis di lapangan.”¹⁸

Sementara itu, Bapak Ahmad sebagai petugas PHU menambahkan:

“Untuk jamaah lansia yang punya penyakit tertentu, seperti jantung atau diabetes, kami berikan perhatian khusus. Obat-obatan yang rutin dikonsumsi harus dibawa dan didata sejak awal. Di Saudi, mereka tidak hanya didampingi keluarga, tapi juga terus dimonitor oleh tim medis. Kalau ada keluhan, langsung kita bantu koordinasi ke tenaga medis. Kami juga sudah punya SOP penanganan lansia dengan kondisi medis seperti itu.”¹⁹

Hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kesehatan jamaah lansia dengan penyakit kronis menjadi prioritas utama. Sebelum keberangkatan, jamaah menjalani pemeriksaan kesehatan menyeluruh, dan datanya dipantau oleh Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI). Petugas yang telah dilatih menangani kondisi darurat medis memberikan pendampingan dan pengawasan khusus, termasuk pendataan obat serta koordinasi cepat dengan tim medis saat muncul keluhan kesehatan. Untuk memastikan keakuratan informasi tersebut, peneliti memvalidasi keterangan melalui jamaah lansia, yang mengonfirmasi bahwa pemeriksaan kesehatan, pendampingan, dan penanganan medis di lapangan telah dilaksanakan dengan baik.

¹⁸ Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

¹⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

Hasil wawancara dengan jamaah lansia Kabupaten Pesawaran, mereka menjelaskan bahwa:

Ibu Tukinah juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, saya merasa sangat terbantu. Saya punya riwayat hipertensi, tapi petugas kesehatan selalu rutin mengecek tekanan darah saya, terutama sebelum berangkat dan saat di penginapan. Obat-obatan juga disediakan, jadi saya tetap bisa menjalankan ibadah dengan tenang.”²⁰

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya sangat mengapresiasi kesiapan petugas haji. Mereka tahu banyak jamaah lansia yang punya penyakit seperti diabetes, dan saya sendiri termasuk yang harus kontrol gula darah. Di sana, kami dikontrol dan diarahkan dengan sabar, bahkan ada yang datang langsung ke kamar untuk memeriksa.”²¹

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Sebagai penderita hipertensi, saya tidak mendapatkan pengawasan rutin tekanan darah, jadi sering khawatir kalau kambuh.”²²

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Waktu manasik haji, kami sudah diberi tahu kalau yang punya penyakit kronis seperti saya akan mendapat perhatian khusus. Dan

²⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²¹ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²² Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

itu terbukti. Di hotel ada pemeriksaan berkala, dan kalau butuh bantuan medis, tinggal lapor ke petugas.”²³

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Tidak ada pemeriksaan lanjutan bagi jamaah dengan penyakit kronis seperti jantung atau diabetes setelah keberangkatan.”²⁴

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya sangat terkesan. Meskipun saya punya riwayat tekanan darah tinggi, tapi saya bisa menjalankan ibadah dengan nyaman karena petugas dan dokter sangat perhatian. Setiap kami pindah lokasi, ada pemeriksaan dan edukasi juga.”²⁵

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Makanan yang disajikan kurang memperhatikan kondisi lansia, terutama yang tidak bisa mengonsumsi makanan asin atau berminyak.”²⁶

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan medisnya sangat bagus. Bahkan sebelum berangkat, kami sudah discreening dan yang punya penyakit kronis ditandai agar lebih mudah dipantau. Petugasnya ramah dan tanggap kalau ada yang merasa tidak enak badan.”²⁷

²³ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya sempat mengalami tekanan darah naik saat di Madinah, tapi langsung ditangani dengan cepat oleh petugas medis. Saya merasa aman dan diperhatikan. Jadi, menurut saya, pemerintah dan petugas haji sangat siap.”²⁸

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Sebagai penderita diabetes, saya cukup cemas sebelum berangkat. Tapi ternyata petugas Kemenag sudah profesional. Mereka menyiapkan obat, makanan yang sesuai, bahkan memberi edukasi bagaimana mengatur pola makan selama ibadah.”²⁹

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Usia saya sudah lanjut dan saya punya penyakit jantung. Tapi selama di Tanah Suci, saya merasa seperti dijaga oleh keluarga sendiri. Petugas medis datang rutin mengecek kondisi saya, bahkan disediakan alat bantu seperti oksigen dan tensimeter.”³⁰

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, persiapan pemerintah sangat baik. Waktu di Mina, saya lihat sendiri bagaimana petugas cepat menolong jamaah lansia yang pingsan karena penyakit. Mereka sudah paham cara menangani penyakit-penyakit umum lansia.”³¹

²⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Jumilawati selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³¹ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas kesehatan terlihat kewalahan menangani jamaah lansia yang banyak memiliki penyakit bawaan.”³²

Disimpulkan bahwa hasil wawancara dengan jamaah haji lansia Kabupaten Pesawaran menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan bagi jamaah haji lansia secara umum sudah terlaksana dengan baik dan cukup komprehensif. Mayoritas jamaah menyatakan bahwa petugas medis aktif melakukan pemeriksaan rutin, terutama bagi jamaah dengan penyakit kronis seperti hipertensi, diabetes, dan jantung. Pemeriksaan dilakukan secara berkelanjutan, mulai sebelum keberangkatan, di asrama haji, hingga selama berada di Tanah Suci. Ketersediaan posko kesehatan, obat-obatan, dokter pendamping, serta ambulans darurat mendapat apresiasi karena memberikan rasa aman dan nyaman selama menjalankan ibadah.

Dari hasil wawancara juga ditemukan bahwa pada aspek kesehatan terletak pada ketersediaan layanan kesehatan. Hal ini mencerminkan kesiapan dan kepedulian nyata dari pihak Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran dalam mendukung kesehatan jamaah. Namun, terdapat beberapa kelemahan dan kendala yang masih dirasakan oleh sebagian jamaah lansia pada aspek penanganan penyakit kronis dan kondisi Kesehatan khusus yang belum sepenuhnya memadai. Selain itu, edukasi kesehatan pra-keberangkatan dan saat pelaksanaan ibadah haji dinilai masih perlu

³² Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia domisili Teluk Pandan Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

ditingkatkan agar jamaah lansia dapat lebih memahami cara menjaga kondisi tubuh selama perjalanan ibadah.

b. Dimensi Transportasi

Indikator Aksesibilitas Transportasi yang Ramah Lansia

Kementerian Agama melalui Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) turut memastikan bahwa layanan transportasi bagi jemaah, khususnya lansia, dapat terakses dengan baik. Hal ini dilakukan melalui koordinasi dengan instansi dan penyedia transportasi, serta pemetaan kebutuhan jemaah sejak tahap awal.

Untuk lebih lanjut bagaimana upaya dan realisasi di lapangan, berikut disajikan kutipan wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran dan Bapak Ahmad selaku petugas PHU Kabupaten Pesawaran.

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, beliau menjelaskan bahwa:

“Kami di Kementerian Agama sangat memahami kebutuhan jamaah haji lansia, termasuk dalam hal akses transportasi. Oleh karena itu, kami bekerja sama dengan pihak maskapai, penyedia bus, serta otoritas transportasi di Arab Saudi untuk memastikan bahwa kendaraan yang digunakan benar-benar ramah lansia. Fasilitas seperti tangga yang landai, tempat duduk prioritas, dan akses masuk yang lebih lebar sudah menjadi bagian dari standar pelayanan. Ini kami lakukan agar seluruh jamaah, terutama yang lanjut usia, merasa nyaman dan aman selama perjalanan ibadah mereka.”³³

³³ Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

Sementara itu, Bapak Ahmad sebagai petugas PHU menambahkan:

“Dari sisi teknis, kami sangat memperhatikan kendaraan yang digunakan oleh jamaah, khususnya lansia. Setiap bus yang digunakan telah diseleksi agar memiliki akses mudah, seperti pintu yang lebar dan tangga yang tidak terlalu tinggi. Kami juga memberikan tempat duduk khusus bagi lansia, dan selalu mendampingi mereka saat naik turun kendaraan. Hal ini penting agar mereka tidak kelelahan dan bisa menjalani ibadah dengan tenang. Pelayanan ini kami maksimalkan sejak keberangkatan hingga kepulangan jamaah ke tanah air.”³⁴

Disimpulkan bahwa, Kementerian Agama memastikan layanan transportasi haji ramah lansia dengan bekerja sama dengan pihak maskapai, penyedia bus, dan otoritas Arab Saudi. Fasilitas seperti tangga landai, pintu lebar, dan tempat duduk prioritas disediakan untuk kenyamanan jamaah lansia. Petugas juga mendampingi mereka selama perjalanan agar aman, tidak kelelahan, dan dapat beribadah dengan tenang dari keberangkatan hingga kepulangan.

Bapak H. Kamaruddin, selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran dan bapak Ahmad petugas PHU, menjelaskan bahwa perhatian terhadap aksesibilitas transportasi bagi jamaah haji lansia menjadi salah satu fokus utama pelayanan. Untuk memvalidasi informasi tersebut, dilakukan konfirmasi langsung kepada beberapa jamaah haji lansia asal Kabupaten Pesawaran.

³⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

Hasil wawancara dengan jamaah lansia Kabupaten Pesawaran, mereka menjelaskan bahwa:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Waktu naik bus dari bandara ke hotel, saya merasa nyaman karena tangganya tidak terlalu tinggi dan petugas juga sigap membantu. Di pesawat pun kami diberi tempat duduk prioritas, dekat lorong, jadi tidak perlu naik-turun terlalu jauh.”³⁵

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Transportasi selama haji sudah disesuaikan untuk kami yang lansia. Di bus ada tempat duduk di depan yang khusus untuk orang tua. Pintu masuknya lebar dan ada pegangan, jadi saya merasa aman dan tidak kesulitan naik turun.”³⁶

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya senang karena bus-bus yang digunakan nyaman dan mudah diakses. Tangga tidak terlalu tinggi, dan waktu di pesawat kami dipersilakan duduk lebih dulu. Petugas juga membantu bawa tas dan mengarahkan kami dengan sabar.”³⁷

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, semua transportasi seperti bus dan pesawat ramah untuk lansia. Kami naik tanpa harus berdesakan. Bahkan

³⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

saat pakai kereta cepat dari Mekah ke Madinah, kami dibantu petugas naik dan turun dengan aman.”³⁸

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa sangat terbantu. Busnya nyaman, ada tempat duduk yang disiapkan di bagian depan. Di bandara juga ada fasilitas kursi roda bagi lansia, dan pintu-pintu masuk dibuat luas agar mudah dilewati.”³⁹

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saat menggunakan transportasi, seperti bus dan pesawat, saya tidak pernah merasa kesulitan. Semuanya sudah dirancang dengan memperhatikan kenyamanan lansia. Ada petugas yang sigap membantu dari awal sampai tiba di tujuan.”⁴⁰

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Fasilitas transportasi yang disediakan sangat memudahkan kami para lansia. Tangganya tidak curam, tempat duduknya nyaman, dan selalu ada pendampingan dari petugas selama perjalanan, jadi kami tidak bingung.”⁴¹

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Selama perjalanan, baik di Indonesia maupun Arab Saudi, kami dilayani dengan sangat baik. Naik pesawat pun ada prioritas bagi

³⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia domisili Kedondong Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴¹ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

lansia. Begitu juga bus ke tempat ibadah, semuanya dilengkapi dengan akses yang mudah dijangkau.”⁴²

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Waktu naik bus, kami tidak perlu berebut karena sudah diatur tempat duduknya. Ada juga tangga yang landai dan tidak menyulitkan. Saya merasa semua fasilitas transportasi memang disiapkan dengan memperhatikan kondisi jamaah lansia.”⁴³

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Transportasi yang kami gunakan sangat nyaman. Di pesawat saya duduk di dekat lorong, jadi mudah keluar masuk. Bus-bus juga dilengkapi dengan pegangan dan tempat duduk khusus di depan. Semuanya tertib dan aman.”⁴⁴

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, saya tidak merasa kesulitan selama menggunakan transportasi. Petugas membantu saya naik ke bus dan pesawat. Tangga dibuat serendah mungkin dan ada bantuan kursi roda di bandara. Ini sangat memudahkan kami lansia.”⁴⁵

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan transportasinya luar biasa. Saya merasa diperhatikan. Kami yang lansia selalu diutamakan saat naik dan turun. Tempat

⁴² Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴³ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

duduknya juga empuk dan luas, serta akses pintunya cukup lebar.”⁴⁶

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya benar-benar merasa dimudahkan. Bus yang digunakan punya akses yang bagus untuk lansia, tidak sempit, dan naik turunnya juga tidak sulit. Di pesawat, kami diprioritaskan untuk masuk lebih dulu dan dibantu sampai duduk.”⁴⁷

Indikator Ketersediaan Fasilitas Transportasi yang Mendukung Mobilitas Lansia

hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, beliau menjelaskan bahwa:

“Kementerian Agama sangat memperhatikan kenyamanan dan keselamatan jamaah lansia, terutama di titik-titik vital seperti Masjidil Haram, Mina, dan Arafah. Untuk mendukung mobilitas mereka, kami telah menyediakan kursi roda dan menjalin kerja sama dengan pihak penyelenggara di Arab Saudi agar kendaraan khusus seperti mobil listrik juga tersedia. Meskipun penggunaannya terbatas, kami mengupayakan agar jamaah yang memiliki keterbatasan fisik bisa mendapatkan prioritas penggunaan fasilitas ini.”⁴⁸

Senada dengan hal tersebut, Bapak Ahmad selaku petugas PHU menambahkan bahwa:

“Alhamdulillah, selama di tanah suci, kami berusaha maksimal dalam mendampingi jamaah lansia, terutama dalam mobilitas. Kursi roda selalu kami siapkan sejak dari penginapan, bahkan kami dampingi langsung menuju tempat ibadah. Untuk area yang luas seperti Masjidil Haram dan Mina, kami juga membantu mencarikan kendaraan mobil listrik jika memungkinkan. Ini semua

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

*kami lakukan agar para lansia tidak kelelahan dan bisa fokus beribadah dengan tenang.*⁴⁹

Disimpulkan bahwa, Kementerian Agama memberikan perhatian khusus terhadap mobilitas jamaah haji lansia dengan menyediakan kursi roda dan bekerja sama dengan pihak Arab Saudi untuk penggunaan kendaraan khusus seperti mobil listrik. Petugas PHU turut mendampingi lansia sejak dari penginapan hingga tempat ibadah agar mereka tidak kelelahan dan dapat beribadah dengan nyaman dan aman.

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin, selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, menunjukkan bahwa perhatian terhadap kenyamanan dan keselamatan jamaah lansia menjadi bagian penting dalam pelayanan haji. Pihak kementerian juga bekerja sama dengan penyelenggara haji di Arab Saudi agar jamaah yang memiliki keterbatasan fisik memperoleh prioritas penggunaan fasilitas mobilitas tersebut. Sejalan dengan itu, Bapak Ahmad, selaku petugas PHU, menegaskan bahwa selama di Tanah Suci, petugas berupaya maksimal dalam pendampingan mobilitas jamaah lansia. Untuk memastikan keakuratan informasi tersebut, peneliti melakukan validasi kepada jamaah haji lansia sebagai penerima langsung layanan.

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

Hasil wawancara bersama jamaah lansia, mereka menjelaskan tentang keadaan dan kondisi yang mereka alami saat melakukan rangkaian ibadah:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa sangat terbantu, terutama saat di Arafah. Kami yang sudah tidak kuat berjalan jauh diberikan kursi roda. Bahkan ada mobil listrik yang siap antar jemput jamaah lansia yang butuh bantuan.”⁵⁰

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, waktu di Mina saya sempat kelelahan, tapi langsung dibantu petugas dengan kursi roda. Mereka juga menyediakan mobil listrik untuk mengantar lansia ke pos atau tenda. Pelayanannya sangat baik.”⁵¹

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya lihat banyak lansia yang dibantu dengan kursi roda, dan bahkan ada mobil listrik di sekitar Arafah. Petugas juga dengan sigap membantu mendorong kursi roda saat kami menuju tempat wukuf. Semua sudah disiapkan dengan baik.”⁵²

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Fasilitas untuk mobilitas jamaah lansia sangat memadai. Di Mina dan Arafah, saya lihat banyak yang dibantu dengan kursi roda,

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁵¹ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁵² Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

termasuk saya sendiri. Petugas selalu siap membantu dan fasilitasnya benar-benar membantu ibadah kami.”⁵³

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya sempat tidak kuat berjalan jauh saat di Arafah, dan langsung dibantu dengan mobil listrik menuju tenda. Kursi roda juga tersedia, tinggal minta ke petugas, mereka cepet tanggap membantu.”⁵⁴

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya sangat terbantu dengan adanya kursi roda dan mobil kecil di area ibadah. Di Mina, saya merasa tidak sanggup jalan jauh, tapi petugas sigap membantu dan memfasilitasi kami para lansia.”⁵⁵

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan mobilitasnya luar biasa. Petugas menyediakan kursi roda yang bisa digunakan tanpa biaya tambahan. Bahkan di Arafah, saya sempat dibawa dengan mobil listrik ke lokasi wukuf. Sangat membantu bagi kami yang sudah lanjut usia.”⁵⁶

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Waktu di Mina, saya lihat beberapa jamaah lansia yang dibantu menggunakan kursi roda dan mobil listrik. Fasilitasnya memang

⁵³ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

*disediakan Kemenag dan petugasnya sangat ramah dan siap membantu.*⁵⁷

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Kemenag menyediakan kursi roda di lokasi-lokasi penting seperti Arafah dan Mina. Saya sendiri menggunakannya saat merasa kelelahan. Bahkan beberapa teman saya dijemput pakai mobil listrik karena jalannya cukup jauh.”*⁵⁸

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya sangat menghargai perhatian Kemenag terhadap jamaah lansia. Di Arafah, saya dibantu naik mobil listrik menuju lokasi ibadah. Kursi roda juga disediakan bagi yang membutuhkan. Pelayanan seperti ini sangat luar biasa.”*⁵⁹

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Fasilitas seperti kursi roda dan mobil listrik memang sangat dibutuhkan, dan alhamdulillah, disediakan di tempat-tempat seperti Mina dan Arafah. Saya sendiri dibantu menggunakan kursi roda ketika merasa lelah berjalan jauh.”*⁶⁰

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan terhadap lansia sangat baik. Saya lihat sendiri mobil listrik mondar-mandir antar jemput jamaah yang sudah tidak kuat

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Jumilawati selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁶⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

jalan. Kursi roda juga banyak tersedia dan dipakai sesuai kebutuhan jamaah.”⁶¹

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa sangat diperhatikan. Waktu di Mina, saya dibantu dengan kursi roda sampai ke lokasi ibadah. Bahkan ada mobil listrik yang digunakan untuk membantu lansia berpindah tempat tanpa harus berjalan jauh.”⁶²

Disimpulkan bahwa, hasil wawancara dengan jamaah haji lansia Kabupaten Pesawaran menunjukkan bahwa pelayanan transportasi bagi jamaah haji lansia telah terlaksana dengan baik dan memenuhi prinsip ramah lansia. Sebagian besar jamaah menyatakan bahwa transportasi selama ibadah, baik di tanah air maupun di Arab Saudi, berjalan tertib, aman, dan lancar. Petugas haji selalu membantu jamaah naik turun bus, menyediakan kursi roda, serta memfasilitasi penggunaan mobil listrik di area Masjidil Haram, Mina, dan Arafah. Hal ini membuat jamaah merasa lebih tenang dan tidak kelelahan saat menjalankan ibadah. Adapun dalam dimensi transportasi mencakup ketersediaan fasilitas pendukung seperti kursi roda dan mobil listrik. Petugas dianggap sangat membantu, terutama bagi jamaah yang memiliki keterbatasan fisik atau harus berjalan jarak jauh. Namun demikian, pada aspek, yaitu ketersediaan fasilitas masih keterbatasan jumlah alat bantu mobilitas seperti kursi roda dan mobil listrik yang belum mencukupi jumlah jamaah lansia, serta masih adanya

⁶¹ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁶² Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 202

waktu tunggu panjang pada jam keberangkatan tertentu akibat padatnya arus jamaah. Selain itu, beberapa petugas baru dinilai belum sepenuhnya memahami teknik pendampingan jamaah dengan disabilitas ringan, sehingga terkadang proses mobilisasi menjadi sedikit lambat.

Secara keseluruhan, pelayanan transportasi bagi jamaah haji lansia sudah menunjukkan perbaikan yang signifikan dan mencerminkan semangat pelayanan inklusif, meskipun peningkatan pada jumlah fasilitas bantu seperti kursi roda masih diperlukan untuk mencapai standar haji yang benar-benar ramah lansia.

c. Dimensi Akomodasi

Indikator Fasilitas penginapan yang sesuai untuk lansia

Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, melalui Seksi PHU, memastikan akomodasi jamaah haji, khususnya lansia, memenuhi standar melalui pemantauan, pendataan, dan koordinasi dengan pihak terkait. Berikut wawancara dengan Kepala Seksi PHU, H. Kamaruddin, dan petugas PHU, Ahmad, tentang kebijakan dan pelaksanaannya.

hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, beliau menjelaskan bahwa:

“Dalam penyediaan akomodasi, kami mengikuti standar yang telah ditetapkan pemerintah dan bekerja sama dengan pihak Arab Saudi agar jamaah, khususnya lansia, mendapatkan fasilitas yang layak. Kami memastikan kamar-kamar memiliki tempat tidur yang nyaman, ventilasi udara yang baik, serta pencahayaan yang memadai. Kami juga meminta agar fasilitas kamar mandi dilengkapi

dengan pegangan dan tidak licin, agar jamaah lansia merasa aman dan nyaman selama di penginapan."⁶³

Sementara itu, Bapak Ahmad sebagai petugas PHU menambahkan:

*"Kami selalu melakukan pengecekan terhadap kamar yang akan ditempati oleh jamaah lansia. Ventilasi dan pencahayaan menjadi perhatian utama, karena ini sangat berpengaruh pada kenyamanan mereka. Tempat tidur dipastikan tidak terlalu tinggi dan kamar mandi diperiksa agar aman digunakan oleh lansia. Bahkan kami siaga jika sewaktu-waktu ada permintaan relokasi kamar demi kenyamanan jamaah. Ini bagian dari komitmen kami dalam memberikan pelayanan terbaik."*⁶⁴

Disimpulkan bahwa, Kementerian Agama memastikan akomodasi jamaah haji, terutama lansia, memenuhi standar kenyamanan dan keamanan dengan fasilitas seperti tempat tidur yang nyaman, ventilasi baik, pencahayaan cukup, serta kamar mandi berpegangan dan tidak licin. Petugas juga rutin memeriksa kamar dan siap melakukan relokasi bila diperlukan demi kenyamanan jamaah lansia.

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin, selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, menunjukkan bahwa penyediaan akomodasi bagi jamaah haji lansia telah mengikuti standar pelayanan yang ditetapkan pemerintah. Bapak Ahmad, selaku petugas PHU, menambahkan bahwa pihaknya secara rutin melakukan pengecekan kondisi kamar dan fasilitas penginapan sebelum jamaah menempatnya. Untuk memvalidasi informasi tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan jamaah haji lansia sebagai penerima layanan.

⁶³ Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

Hasil wawancara dengan jamaah lansia Kabupaten Pesawaran, mereka menjelaskan bahwa:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Tempat tidurnya nyaman dan bersih, saya bisa istirahat dengan tenang setelah beribadah. Kamar mandinya juga bersih, tidak bau, dan selalu ada air. Petugas kebersihan rutin membersihkan setiap hari.”*⁶⁵

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Alhamdulillah, kamar penginapan sangat nyaman. Tempat tidur empuk dan cukup luas. Kamar mandi juga bersih dan tidak licin, sangat penting bagi kami yang lansia agar tidak terpeleset.”*⁶⁶

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Penginapannya bagus, ada AC dan cukup tenang. Tempat tidur bersih dan rapi. Tetapi, kamar mandinya agak licin sehingga saya merasa takut jatuh.”*⁶⁷

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya tidak ada keluhan soal tempat tinggal. Tempat tidurnya layak, ada selimut, dan bersih. Kamar mandi selalu terjaga kebersihannya. Kami para lansia juga mendapat perhatian khusus dari petugas.”*⁶⁸

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Kamar penginapannya sangat membantu untuk istirahat. Tempat tidur disusun rapi dan nyaman. Kamar mandi agak licin, bahkan belum tersedia alat bantu seperti pegangan untuk kami lansia.”⁶⁹

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa seperti di rumah sendiri. Tempat tidur bersih, dan tidak keras. Kamar mandi juga aman, air lancar, dan dijaga kebersihannya oleh petugas setiap hari. Semua fasilitas memadai untuk lansia seperti saya.”⁷⁰

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, saya bisa tidur nyenyak karena tempat tidurnya nyaman. Tapi kamar mandi lumayan licin. Saya merasa was was untuk pergi ke kamar mandi.”⁷¹

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya bersyukur karena penginapan kami cukup nyaman. Tempat tidur tersedia untuk semua jamaah, dan tidak berdesakan. Kamar mandi juga bersih dan mudah digunakan, tidak licin dan air selalu tersedia.”⁷²

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁷¹ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁷² Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Waktu pertama masuk kamar, saya langsung lega karena kondisi tempat tidur bersih dan sudah diberi perlengkapan tidur. Kamar mandi cukup baik, bersih, dan ada petugas yang selalu siaga membersihkan.”⁷³

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Tempat tidur nyaman dan cocok untuk lansia. Saya tidak mengalami kesulitan istirahat. Kamar mandinya juga bersih dan tidak sempit, sehingga aman bagi kami yang sudah tidak sekuat dulu.”⁷⁴

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Dengan usia saya yang sudah lanjut, saya bersyukur karena penginapan disiapkan dengan baik. Tempat tidur tidak keras, bersih, dan cukup luas. Kamar mandi juga terjaga kebersihannya dan tidak membuat kami khawatir.”⁷⁵

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Fasilitas penginapan sangat layak. Tempat tidur bersih dan cukup tenang untuk beristirahat. Kamar mandi juga bersih, tidak bau, dan tidak licin, sehingga saya merasa aman saat menggunakannya.”⁷⁶

⁷³ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya mengalami masalah di penginapan. Kamar mandinya licin untuk saya sebagai lansia merasa tidak nyaman, Belum ada pegangan Khusus untuk lansia.”⁷⁷

Indikator Ketersediaan Aksesibilitas Di Hotel dan Tempat Tinggal

Hasil wawancara bersama Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), beliau menjelaskan:

“Ya, tentu kami sangat memperhatikan aspek aksesibilitas bagi jamaah lansia. Setiap hotel tempat jamaah menginap kami pastikan memiliki lift yang berfungsi baik, serta fasilitas tambahan seperti pegangan tangan dan jalur landai untuk memudahkan mobilitas. Kami juga koordinasikan dengan pihak penyedia akomodasi agar ruang makan dan jalur ke masjid dapat diakses dengan mudah, terutama oleh jamaah dengan keterbatasan fisik.”⁷⁸

Sementara itu, Bapak Ahmad sebagai petugas PHU menambahkan:

“Fasilitas pendukung seperti lift dan jalur landai memang menjadi prioritas kami dalam penempatan jamaah lansia. Kami selalu mengecek apakah hotel memiliki akses yang aman dan ramah lansia, termasuk jarak ke masjid dan ruang makan. Bahkan di lokasi ibadah, kami bantu arahkan lansia agar tidak kesulitan menuju tempat ibadah. Kami ingin memastikan mereka bisa beribadah dengan tenang dan nyaman tanpa harus terkendala fasilitas.”⁷⁹

Disimpulkan bahwa, Kementerian Agama memastikan aksesibilitas bagi jamaah lansia dengan menyediakan hotel yang memiliki lift berfungsi baik, pegangan tangan, dan jalur landai. Petugas juga memeriksa keamanan akses menuju ruang makan dan

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

masjid serta mendampingi lansia di lokasi ibadah agar mereka dapat beribadah dengan nyaman dan tanpa hambatan.

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin menunjukkan bahwa aspek aksesibilitas bagi jamaah lansia menjadi perhatian utama, dengan memastikan hotel memiliki lift berfungsi baik, pegangan tangan, dan jalur landai untuk memudahkan mobilitas. Pihak PHU juga berkoordinasi agar ruang makan dan jalur ke masjid mudah diakses oleh jamaah lansia. Bapak Ahmad menambahkan bahwa petugas selalu mengecek fasilitas aksesibilitas sebelum penempatan jamaah dan membantu lansia di area ibadah agar tidak kesulitan menuju tempat salat. Untuk memvalidasi informasi tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan jamaah haji lansia sebagai penerima layanan.

Hasil wawancara bersama jamaah lansia, mereka menjelaskan tentang keadaan dan kondisi yang mereka alami saat melakukan rangkaian ibadah:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama perwakilan, mengatakan sebagai berikut:

“Akses ke hotel sangat ramah untuk kami para lansia. Tidak perlu naik tangga tinggi karena ada lift, dan jalannya juga tidak jauh dari lokasi ibadah. Petugas juga selalu siap membantu saat kami masuk atau keluar hotel.”⁸⁰

⁸⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa sangat terbantu karena akses hotel tidak menyulitkan. Ada lift, pintu masuknya lebar, dan tidak ada tangga curam. Jalannya juga tidak licin, jadi kami bisa keluar masuk dengan nyaman.”⁸¹

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Hotel tempat kami tinggal sangat memperhatikan kebutuhan lansia. Dari pintu masuk sampai ke kamar tidak ada hambatan. Bahkan di lobi, petugas selalu siap mengantar atau membantu menaikkan barang.”⁸²

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, hotelnya ramah lansia. Ada lift di setiap lantai, dan koridornya cukup lebar. Saya juga tidak merasa kesulitan saat ingin ke kamar atau turun ke lobi. Semua terasa mudah.”⁸³

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa nyaman tinggal di hotel. Tidak ada tangga yang menyulitkan, semuanya bisa dijangkau dengan mudah. Ada pegangan di beberapa tempat, dan lantainya tidak licin. Cocok untuk kami yang sudah sepuh.”⁸⁴

⁸¹ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁸² Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁸³ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁸⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Akses hotel sangat ramah bagi kami lansia. Dari pintu masuk sampai ke kamar semuanya mudah dijangkau. Bahkan kalau kami lelah, petugas siap bantu antar dengan kursi roda.”⁸⁵

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya tidak mengalami kesulitan selama tinggal di hotel. Aksesnya sangat baik, tersedia lift, dan jaraknya ke tempat makan atau ke lobi juga dekat. Hotelnya memang dirancang untuk kemudahan jamaah lansia.”⁸⁶

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya sangat mengapresiasi fasilitas hotel. Untuk lansia seperti saya, aksesnya sangat bersahabat. Ada lift, tidak ada tangga tinggi, dan staf hotel pun ramah dan selalu siap membantu.”⁸⁷

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Hotel tempat tinggal kami sudah sangat ramah lansia. Tangga hampir tidak digunakan karena ada lift. Jalan menuju kamar juga rata dan mudah dilalui. Semua fasilitas mudah diakses tanpa kesulitan.”⁸⁸

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, akses hotel sangat memadai. Saya bisa keluar kamar dengan mudah, turun ke lobi pakai lift, dan jalannya tidak sempit. Untuk lansia seperti saya, ini sangat membantu.”⁸⁹

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Hotel tempat tinggal kami sangat memperhatikan kebutuhan lansia. Dari akses masuk, lorong, hingga lift semuanya mendukung. Bahkan jika kami kesulitan, ada petugas yang siap mendampingi.”⁹⁰

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa sangat terbantu dengan fasilitas hotel. Tidak ada tangga curam, semua bisa dijangkau dengan lift. Aksesnya mudah dan aman untuk lansia. Tempat tinggal seperti ini sangat cocok untuk ibadah haji.”⁹¹

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya tidak mengalami kendala saat keluar masuk hotel. Akses ke kamar, lobi, dan tempat makan semuanya mudah dijangkau. Bahkan kami sering dibantu oleh petugas jika terlihat kelelahan. Pelayanannya luar biasa.”⁹²

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁹² Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia domisili Teluk Pandan Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Hasil wawancara dengan jamaah haji lansia Kabupaten Pesawaran, dapat disimpulkan bahwa pelayanan akomodasi selama pelaksanaan ibadah haji secara umum dinilai baik dan memenuhi standar kenyamanan dasar bagi jamaah lansia. Jamaah merasa puas dengan kondisi kamar yang bersih, ventilasi udara yang baik, pencahayaan cukup, serta tersedianya makanan bergizi dan tepat waktu. Para petugas hotel juga dinilai sopan, ramah, serta tanggap terhadap permintaan jamaah, seperti membantu mengangkat barang atau mengatur ulang kamar bila jamaah membutuhkan. Adapun aspek pada dimensi akomodasi meliputi fasilitas penginapan yang sesuai untuk lansia yaitu Fasilitas lift di sebagian besar penginapan juga berfungsi dengan baik, sehingga mempermudah mobilitas jamaah lansia. Hal ini membuat jamaah merasa diperhatikan dan dapat beristirahat dengan nyaman setelah menjalankan rangkaian ibadah. Namun, beberapa jamaah masih menyampaikan yang perlu diperhatikan, yaitu ketersediaan aksesibilitas dan tempat tinggal belum sepenuhnya ramah lansia karena belum semua dilengkapi pegangan tangan (hand grip) atau lantai anti licin, serta keterbatasan lift di hotel tertentu yang mengharuskan jamaah naik tangga pada jam padat.

Disimpulkan bahwa, wawancara dengan pihak PHU menjelaskan bahwa Kementerian Agama berupaya maksimal dalam mengimplementasikan program Haji Ramah Lansia dengan memperhatikan aspek kesehatan, transportasi, dan akomodasi. Upaya dilakukan melalui pelatihan petugas, kerja sama dengan tenaga medis,

serta penyediaan sarana transportasi dan penginapan yang sesuai kebutuhan lansia. berdasarkan keterangan jamaah haji lansia, dapat disimpulkan bahwa pada aspek ketersediaan layanan kesehatan yang memadai dan ketersediaan fasilitas transportasi yang mendukung mobilitas lansia, Jamaah merasakan adanya pemeriksaan rutin, posko kesehatan yang mudah dijangkau, serta pendampingan tenaga medis yang membuat mereka merasa aman. Selain itu, fasilitas transportasi seperti kursi roda, bus shalawat, dan mobil listrik sangat membantu mobilitas jamaah lansia, dengan petugas yang tanggap dan sigap memberikan bantuan. Namun demikian, masih ditemukan pada aspek penanganan penyakit kronis, aksesibilitas transportasi, dan aksesibilitas akomodasi. Sebagian jamaah menyampaikan bahwa obat-obatan untuk penyakit tertentu kadang terbatas, waktu tunggu transportasi cukup lama, dan fasilitas hotel belum sepenuhnya ramah lansia (misalnya tidak adanya pegangan tangan di kamar mandi atau jalur landai menuju lift).

Dari hasil wawancara dengan PHU dan jamaah, dapat disimpulkan bahwa implementasi problematika haji lansia telah berjalan cukup efektif, namun perlu peningkatan fasilitas medis lanjutan dan keamanan akomodasi agar benar-benar sesuai dengan prinsip “ramah lansia”.

2. Variabel Implementasi Kualitas layanan

a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Indikator Representasi Visual

Seksi PHU dan Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran menyajikan representasi visual pendukung pelayanan haji melalui tata ruang, identitas, dan sarana informasi. Berikut wawancara dengan Kepala Seksi PHU, H. Kamaruddin, dan petugas PHU Ahmad mengenai penerapannya.

Hasil wawancara bersama Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), beliau menjelaskan:

“Fasilitas fisik seperti tenda di Arafah dan Mina, hotel, serta kendaraan memang kami usahakan disesuaikan untuk kebutuhan jamaah lansia. Misalnya, tenda bagi lansia kami tempatkan lebih dekat dengan fasilitas kesehatan dan dapur, serta dilengkapi dengan alas tidur yang lebih nyaman. Untuk hotel juga, jamaah lansia diutamakan menginap di lantai yang mudah dijangkau dengan lift. Fasilitas toilet pun kami koordinasikan agar lebih bersih, aman, dan ramah bagi pengguna lanjut usia. Kami ingin memastikan bahwa pelayanan kepada lansia berbeda secara positif karena menyesuaikan dengan kondisi mereka.”⁹³

Senada dengan hal tersebut, Bapak Ahmad selaku petugas PHU menambahkan bahwa:

“Memang ada perbedaan fasilitas untuk jamaah lansia dan jamaah muda. Kami berupaya maksimal agar lansia mendapat lokasi tenda yang tidak jauh dari akses penting, serta kendaraan yang lebih nyaman, seperti bus berpendingin yang tidak terlalu padat. Di hotel, kami tempatkan lansia di kamar yang lebih strategis dekat lift dan ruang makan. Bahkan toilet juga kami prioritaskan agar mudah dijangkau dan bersih. Semua ini dilakukan

⁹³ Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

*agar lansia bisa menjalankan ibadah dengan lebih tenang dan aman.*⁹⁴

Disimpulkan bahwa, seksi PHU dan Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran memberikan perhatian khusus terhadap fasilitas fisik bagi jamaah lansia, baik di Arafah, Mina, maupun di hotel. Penempatan tenda, kamar, dan toilet disesuaikan agar mudah diakses, dekat dengan fasilitas penting, dan ramah lansia. Fasilitas transportasi pun dipilih yang nyaman dan tidak terlalu padat. Semua upaya ini dilakukan untuk memastikan lansia dapat menjalankan ibadah dengan aman, nyaman, dan tanpa hambatan.

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas fisik bagi jamaah lansia telah disesuaikan dengan kebutuhan mereka. Bapak Ahmad menegaskan bahwa terdapat perlakuan khusus dan positif bagi jamaah lansia, seperti penempatan tenda yang strategis, bus berpendingin dengan kapasitas lebih longgar, serta kamar hotel yang dekat dengan lift dan ruang makan. Untuk memvalidasi informasi tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan jamaah haji lansia.

Hasil wawancara dengan jamaah lansia Kabupaten Pesawaran, mereka menjelaskan bahwa:

⁹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, fasilitas fisik dan peralatan selama ibadah haji tahun 2023 sudah sangat baik. Semua tertata rapi dan bersih, mulai dari tenda, kamar mandi, hingga alat kesehatan. Meskipun kami lansia, pelayanannya sama baiknya dengan jamaah yang muda.”⁹⁵

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya melihat petugas sangat profesional dalam menyiapkan segala sesuatu. Tempat ibadah, penginapan, dan sarana lainnya terlihat bersih dan teratur. Pelayanan kepada kami para lansia tidak dibedakan, bahkan lebih diperhatikan dibanding yang muda.”⁹⁶

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Kualitas fasilitasnya menurut saya sudah baik dan mencerminkan keseriusan pemerintah. Tetapi masih ada Peralatan yang kurang seperti kursi roda, dan alat bantu jalan.”⁹⁷

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Fasilitas fisik seperti tenda di Mina dan Arafah, kamar hotel, maupun tempat wudhu sangat mendukung kenyamanan jamaah. Semua terlihat bersih dan terawat. Kami lansia dilayani dengan penuh perhatian, bahkan terkadang lebih didahulukan dari jamaah muda.”⁹⁸

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁹⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Semua fasilitas belum sepenuhnya terlihat profesional dan rapi. Tenda yang disediakan untuk istirahat dilengkapi dengan karpet dan pendingin tetapi untuk pendingin masih belum maksimal karena saya masih merasa kepanasan.”⁹⁹

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Fasilitas yang kami terima benar-benar membuat kami nyaman. Tenda luas, alat-alat tersedia, dan kamar mandi bersih. Petugas juga selalu siap membantu. Pelayanannya sangat baik, dan menurut saya, justru kami para lansia lebih dijaga dibandingkan jamaah muda.”¹⁰⁰

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya melihat peralatan dan fasilitas yang diberikan belum sepenuhnya menunjang ibadah. Semua belum tampak tertata dan bersih.”¹⁰¹

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Fasilitas fisik dan peralatan sangat baik dan menunjukkan bahwa pelaksanaan haji sudah semakin modern dan profesional. Pelayanan terhadap lansia tidak dibedakan dari jamaah muda, bahkan kami sering mendapat bantuan khusus dari petugas.”¹⁰²

⁹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁰² Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa fasilitas seperti tenda, kamar mandi, dan peralatan lainnya sudah sangat layak. Tidak ada perbedaan kualitas antara kami yang lansia dengan jamaah muda. Yang membedakan hanya pendekatan pelayanan, kami lebih banyak dibantu.”¹⁰³

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Semua fasilitas tampak tertata dan lengkap, mulai dari peralatan kesehatan, tempat tidur, hingga AC di tenda. Petugas memberikan pelayanan yang profesional tanpa membedakan usia. Bahkan lansia seperti saya selalu diprioritaskan.”¹⁰⁴

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Fasilitas fisik yang tersedia tahun 2023 sangat memuaskan. Tenda nyaman, kamar mandi bersih, dan semua terlihat tertata rapi. Kami lansia diperlakukan dengan sangat baik. Tidak ada perbedaan pelayanan, hanya perhatian yang lebih kepada kami.”¹⁰⁵

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Kesan saya terhadap fasilitas sangat positif. Semua terlihat bersih, aman, dan lengkap. Layanan kepada jamaah muda dan lansia sama baiknya, hanya saja kami yang lansia diberi kemudahan dan pendampingan yang lebih intensif.”¹⁰⁶

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya melihat fasilitas dan peralatan selama haji belum menunjukkan kualitas yang sangat profesional. Tenda-tenda masih belum nyaman, alat Kesehatan kurang tersedia, dan layanan untuk lansia belum sepenuhnya diperhatikan.”¹⁰⁷

Indikator Keseluruhan Kesan

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, beliau menjelaskan bahwa:

“Kami dari Kementerian Agama Pesawaran sangat memperhatikan kebersihan dan kondisi fasilitas yang digunakan jamaah, khususnya lansia. Kami selalu berkoordinasi dengan pihak embar-kasi dan tim teknis di Arab Saudi agar fasilitas seperti kursi roda, alat bantu jalan, kamar mandi, hingga kendaraan selalu dalam kondisi baik, modern, dan higienis. Setiap hari dilakukan pengecekan dan pembersihan, agar jamaah lansia merasa nyaman dan aman saat beribadah.”¹⁰⁸

Sementara itu, Bapak Ahmad sebagai petugas PHU menambahkan:

“Untuk menjaga kebersihan dan kualitas fasilitas bagi jamaah lansia, kami bekerja sama dengan petugas kebersihan serta tim pemeliharaan di lapangan. Peralatan seperti kursi roda, tempat tidur, toilet, dan kendaraan diperiksa secara berkala dan dibersihkan setiap harinya. Bahkan kami juga menyiapkan cadangan fasilitas jika sewaktu-waktu ada yang rusak. Semua dilakukan agar lansia bisa beribadah dengan tenang dan tidak terganggu oleh masalah teknis.”¹⁰⁹

Disimpulkan bahwa Kementerian Agama Pesawaran dan Seksi PHU sangat memperhatikan kebersihan dan kondisi fasilitas bagi jamaah

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

haji lansia. Fasilitas seperti kursi roda, alat bantu jalan, kamar mandi, dan kendaraan selalu dicek dan dibersihkan setiap hari. Koordinasi dengan tim kebersihan dan pemeliharaan dilakukan secara rutin, termasuk penyediaan fasilitas cadangan, guna memastikan kenyamanan dan kelancaran ibadah jamaah lansia tanpa gangguan teknis.

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin, selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, menunjukkan bahwa kebersihan dan kondisi fasilitas bagi jamaah lansia menjadi perhatian utama. Bapak Ahmad, selaku petugas PHU, menambahkan bahwa pemeliharaan fasilitas dilakukan secara berkala dengan bekerja sama bersama petugas kebersihan dan teknisi lapangan. Untuk memvalidasi informasi tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan jamaah haji lansia kementerian agama kabupaten pesawaran.

Hasil wawancara bersama jamaah lansia, mereka menjelaskan tentang keadaan dan kondisi yang mereka alami saat melakukan rangkaian ibadah:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Selama ibadah haji, saya merasa nyaman karena semua fasilitas terlihat bersih dan terawat. Tenda, alat-alat, hingga kamar mandi semua dalam kondisi baik. Hal ini membuat saya percaya bahwa Kemenag memang serius melayani jamaah.”¹¹⁰

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Fasilitas yang bersih dan modern membuat kami merasa dihargai. Semua terlihat rapi, tidak ada yang rusak, dan petugas juga rajin merawatnya. Dari situ, saya merasa pelayanan pemerintah benar-benar profesional dan bisa dipercaya.”¹¹¹

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa semua peralatan dan fasilitas belum dirawat dengan baik. Ini membuat kami para jamaah lansia belum merasa aman dan tenang selama beribadah.”¹¹²

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Fasilitas yang disediakan tampak bersih dan berkualitas. Mulai dari tempat tidur, tenda, hingga toilet semuanya dalam kondisi baik. Hal ini tentu memberikan kesan positif dan meningkatkan rasa percaya kami kepada pelayanan pemerintah.”¹¹³

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya belum merasa puas karena fasilitas yang saya temui semuanya belum sepenuhnya bersih dan terawat. Bahkan peralatan medis dan kebersihan tenda juga belum terawat”¹¹⁴

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹¹² Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹¹³ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Semua fasilitas terlihat profesional dan terurus. Dengan tempat yang bersih dan rapi, kami merasa dihormati sebagai tamu Allah. Pelayanan yang seperti ini memberi kesan positif yang dalam bagi jamaah, terutama yang lansia.”¹¹⁵

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang belum bersih dan rapi menunjukkan bahwa petugas dan Kemenag belum sepenuhnya memperhatikan khususnya seperti kami lansia.”¹¹⁶

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya bersyukur melihat semua fasilitas dalam kondisi bersih dan modern. Bahkan hal kecil seperti tempat wudhu pun diperhatikan. Itu membuat saya merasa dilayani dengan sepenuh hati dan yakin bahwa pemerintah serius mengurus jamaah.”¹¹⁷

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Tempat tinggal yang bersih, alat-alat yang lengkap dan terjaga, semuanya memberi kesan bahwa Kemenag memang ingin memberi pelayanan terbaik. Kami merasa tenang, dihargai, dan tentu saja lebih percaya terhadap pelayanannya.”¹¹⁸

¹¹⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹¹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹¹⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang saya rasakan sangat memuaskan. Peralatan dan fasilitas semuanya bersih, fungsional, dan tidak mengecewakan. Ini menciptakan rasa percaya bahwa pemerintah benar-benar memikirkan kenyamanan jamaah.”¹¹⁹

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa puas karena tidak ada fasilitas yang rusak atau kotor. Semua tampak terawat dan bersih. Ini menjadi bukti nyata bahwa Kemenag memberikan pelayanan dengan niat baik dan kesungguhan.”¹²⁰

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Fasilitas yang terjaga kebersihannya menciptakan kenyamanan saat beribadah. Semua tampak modern dan tertata. Hal ini sangat penting karena membuat jamaah merasa dilayani dengan profesional dan penuh perhatian.”¹²¹

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Dari fasilitas yang disediakan, saya belum melihat keseriusan pemerintah. membangun kepercayaan kami sebagai jamaah, dan tentu saja membuat kami belum merasa sangat puas.”¹²²

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹²⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹²¹ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹²² Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Disimpulkan bahwa hasil wawancara para jamaah haji lansia Kementerian Agama Pesawaran, dapat disimpulkan bahwa mayoritas jamaah memberikan penilaian positif terhadap kondisi fasilitas fisik yang mereka terima selama pelaksanaan ibadah. Sebagian besar jamaah menyatakan bahwa fasilitas seperti tenda, kamar mandi, peralatan ibadah, tempat tidur, hingga tempat wudhu, terlihat bersih, terawat, dan modern. Kondisi tersebut dianggap memberikan kenyamanan, rasa aman, serta menumbuhkan. Namun demikian, terdapat beberapa jamaah yang menyampaikan pandangan berbeda pada aspek fasilitas fisik. Mereka menilai bahwa masih terdapat fasilitas yang belum sepenuhnya dirawat dengan baik. Beberapa jamaah mengaku masih menemukan tenda yang kurang nyaman, peralatan yang belum lengkap seperti kursi roda atau alat bantu jalan, pendingin ruangan yang kurang maksimal, serta beberapa fasilitas yang masih kurang bersih. Pada aspek keseluruhan kesan hal ini kemudian memunculkan penilaian bahwa pelayanan belum benar-benar optimal dan belum sepenuhnya memprioritaskan kebutuhan khusus jamaah lansia.

b. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Indikator Konsistensi Pelayanan

Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran menjaga konsistensi layanan haji melalui jadwal, prosedur, dan respons petugas. Berikut wawancara dengan Kepala Seksi H. Kamaruddin dan petugas Ahmad mengenai penerapannya di lapangan.

Dalam wawancara bersama Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), beliau menjelaskan:

“Tentu saja, seluruh unit layanan di Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran telah berpedoman pada standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama RI, termasuk dalam hal pelayanan terhadap jamaah haji lansia. Standar tersebut meliputi ketepatan waktu, keterjangkauan, kenyamanan fasilitas, dan sikap petugas. Kami juga berpegang pada prinsip pelayanan prima, serta selalu melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan setiap tahunnya, agar sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan jamaah, khususnya kelompok rentan seperti lansia.”¹²³

Senada dengan hal tersebut, Bapak Ahmad selaku petugas PHU menambahkan bahwa:

“Kami selalu menjalankan tugas berdasarkan SOP dan panduan teknis dari pusat. Pelayanan kepada jamaah, khususnya lansia, dilakukan sesuai standar seperti pelayanan ramah, penyediaan fasilitas prioritas, dan pendampingan dalam setiap kegiatan ibadah. Petugas juga dilatih untuk memahami etika pelayanan serta diberikan pembekalan teknis untuk memastikan semua aspek pelayanan sesuai aturan yang berlaku.”¹²⁴

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin, selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, menunjukkan bahwa seluruh unit layanan di lingkungan Kementerian Agama telah berpedoman pada standar pelayanan resmi dari Kementerian Agama RI, termasuk dalam pelayanan bagi jamaah haji lansia. Bapak Ahmad, selaku petugas PHU, menegaskan bahwa seluruh pelayanan dilaksanakan berdasarkan SOP dan panduan teknis dari

¹²³ Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

¹²⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

pusat. Pelayanan kepada jamaah lansia dilakukan dengan prinsip ramah, prioritas, serta pendampingan menyeluruh selama kegiatan ibadah. Untuk memvalidasi informasi tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan jamaah haji lansia kementerian agama kabupaten pesawaran.

Hasil wawancara dengan jamaah lansia Kabupaten Pesawaran, mereka menjelaskan bahwa:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa pelayanan dari Kementerian Agama selama proses haji cukup baik dan sesuai dengan aturan. Para petugas ramah, cepat tanggap, dan selalu siap membantu. Fasilitas yang disediakan pun bersih dan nyaman, jadi saya merasa tenang menjalani ibadah.”¹²⁵

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, saya sangat bersyukur karena selama haji, pelayanannya sangat memperhatikan kebutuhan kami para lansia. Petugas Kemenag bekerja dengan baik, sesuai prosedur, dan tidak ada yang menyimpang. Semua diarahkan dengan jelas dan manusiawi.”¹²⁶

¹²⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹²⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan haji dari Kementerian Agama masig belum terasa teratur dan sesuai standar. Saya masih merasa bingung karena semuanya dijelaskan belum sepenuhnya terperinci”¹²⁷

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, Kementerian Agama sudah memberikan pelayanan yang sesuai aturan. Saya merasa dilayani dengan baik dan petugasnya juga sabar menghadapi kami. Semua kegiatan berjalan lancar dan sesuai jadwal.”¹²⁸

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan selama haji cukup memuaskan, petugas dari Kemenag sigap dan mengikuti prosedur yang ditentukan. Mereka tahu bagaimana menangani jamaah lansia seperti saya, jadi saya merasa terbantu.”¹²⁹

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, pelayanan dari Kemenag selama proses haji sangat tertib. Para petugas memberi arahan dengan jelas dan memperhatikan kenyamanan jamaah lansia. Saya melihat semua sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.”¹³⁰

¹²⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹²⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹²⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹³⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Selama haji, saya belum merasa aman dan nyaman. Petugas dari Kementerian Agama belum menjalankan tugasnya sesuai standar. bahkan hal kecil sekalipun tidak diperhatikan.”¹³¹

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, Kementerian Agama sudah bekerja sesuai aturan yang berlaku. Pelayanan bagi jamaah, khususnya lansia seperti saya, sangat diperhatikan. Saya merasa sangat dihargai dan terbantu.”¹³²

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan dari Kemenag cukup disiplin. Semua dilakukan sesuai dengan jadwal dan aturan. Para petugasnya juga sangat peduli dengan kondisi kami yang sudah lansia. Ini sangat membantu dalam kelancaran ibadah.”¹³³

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya mengapresiasi pelayanan dari Kementerian Agama. Semuanya tertata dan sesuai standar. Petugas menjalankan tugasnya dengan profesional dan tidak membingungkan kami jamaah.”¹³⁴

¹³¹ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹³² Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹³³ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹³⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Selama menjalankan ibadah haji, saya melihat langsung bagaimana petugas dari Kemenag bekerja dengan teratur dan disiplin. Pelayanannya sesuai aturan, tidak asal-asalan, dan betul-betul membantu jamaah.”¹³⁵

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan dari Kemenag sangat membantu. Saya merasa semuanya berjalan sesuai prosedur. Petugas melayani dengan baik dan memastikan semua jamaah, termasuk kami yang sudah lansia, bisa mengikuti kegiatan ibadah dengan lancar.”¹³⁶

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“saya merasa pelayanan dari Kemenag belum sesuai aturan. Semua fasilitas yang disediakan belum cukup memadai dan pelaksanaan ibadah haji terasa belum tertib.”¹³⁷

Indikator Keakuratan Layanan

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, beliau menjelaskan bahwa:

“Dalam memastikan setiap layanan berjalan dengan tepat dan sesuai harapan masyarakat, kami memiliki sistem pengawasan dan evaluasi yang dilakukan secara berkala. Kami juga membuka saluran komunikasi langsung dengan jamaah maupun keluarga mereka untuk menerima masukan. Setiap petugas dibekali dengan pelatihan teknis dan etika pelayanan, sehingga mampu memberikan layanan tanpa kesalahan, sesuai standar operasional, dan tentu

¹³⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹³⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹³⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

saja dengan pendekatan humanis terutama kepada jamaah lansia."¹³⁸

Sementara itu, Bapak Ahmad sebagai petugas PHU menambahkan:

"Kami sangat memperhatikan ketelitian dalam pelayanan, mulai dari pendataan, penjadwalan, hingga distribusi fasilitas. Setiap langkah kerja kami diawasi secara internal, dan ada sistem pelaporan apabila ditemukan kendala di lapangan. Dengan pendekatan ini, kami berusaha memastikan bahwa semua layanan, termasuk kepada jamaah lansia, bebas dari kesalahan dan sesuai dengan harapan jamaah serta keluarga mereka."¹³⁹

Kesimpulannya, PHU Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran menjalankan pengawasan dan evaluasi layanan secara rutin untuk memastikan kualitas pelayanan, khususnya bagi jamaah lansia. Setiap petugas dibekali pelatihan teknis dan etika pelayanan, serta bekerja berdasarkan sistem yang terstruktur dan diawasi secara internal. Komunikasi dengan jamaah dan keluarga juga dibuka untuk menerima masukan, sehingga pelayanan dapat berjalan akurat, humanis, dan sesuai harapan.

Disimpulkan bahwa pelayanan haji bagi jamaah lansia di Kementerian Agama Pesawaran dilakukan secara terstruktur dan berkelanjutan melalui sistem pengawasan dan evaluasi rutin. Pelayanan dijalankan dengan ketelitian tinggi, mencakup pendataan, penjadwalan, dan distribusi fasilitas agar kebutuhan jamaah terpenuhi dengan baik. Untuk memvalidasi informasi tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan jamaah haji lansia kementerian agama kabupaten pesawaran.

¹³⁸ Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

¹³⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

Dalam wawancara bersama jamaah lansia, mereka menjelaskan tentang keadaan dan kondisi yang mereka alami saat melakukan rangkaian ibadah:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, pelayanan dari Kementerian Agama selama haji sudah sangat tepat dan sesuai dengan harapan. Tidak ada kesalahan yang berarti, semua berjalan lancar dan tertib seperti yang dijanjikan.”¹⁴⁰

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, semua layanan yang saya terima sesuai ekspektasi. Kemenag bekerja dengan sangat baik, tidak ada kendala, dan saya merasa sangat puas atas perhatian yang diberikan kepada jamaah lansia.”¹⁴¹

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya menemukan kekeliruan selama menjalankan ibadah. Semua layanan dari awal sampai akhir belum sesuai dengan yang kami harapkan. Petugas juga tidak selamanya siap sedia membantu kapan saja karna kurangnya petugas.”¹⁴²

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Seluruh pelayanan dari Kemenag sudah sesuai dengan standar dan sangat tepat. Saya merasa ekspektasi saya sebagai jamaah

¹⁴⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁴¹ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁴² Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

*lansia terpenuhi dengan baik. Semuanya dilakukan dengan cermat dan hati-hati.*¹⁴³

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Pelayanan yang saya terima belum memuaskan. Masih ada kesalahan selama proses ibadah, bahkan pelayanan justru belum maksimal.”*¹⁴⁴

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Selama proses haji, saya merasa semua sudah dijalankan sesuai prosedur. Tidak ada pelayanan yang meleset dari ekspektasi, bahkan terasa lebih baik dari yang saya bayangkan.”*¹⁴⁵

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya sangat mengapresiasi pelayanan dari Kemenag. Tetapi tidak Semuanya tepat waktu, sesuai arahan, dan masih ada kesalahan. Semua belum sesuai harapan saya sebagai jamaah.”*¹⁴⁶

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Layanan yang diberikan Kemenag sangat baik dan tepat sasaran. Tidak ada yang meleset dari standar atau harapan. Kami dilayani dengan sangat profesional.”*¹⁴⁷

¹⁴³ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁴⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁴⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁴⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁴⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, semua layanan sesuai dengan ekspektasi saya. Bahkan dalam hal-hal kecil pun petugas sangat memperhatikan. Tidak ada yang saya rasa kurang.”¹⁴⁸

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang saya terima selama haji sangat baik. Tidak ada kesalahan, semua sesuai jadwal dan prosedur. Kemenag berhasil memenuhi ekspektasi kami dengan sangat baik.”¹⁴⁹

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa puas karena semua layanan diberikan dengan tepat. Tidak ada hal yang di luar rencana. Semuanya berjalan sesuai ekspektasi dan sangat membantu ibadah kami.”¹⁵⁰

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Semua layanan yang diberikan tepat dan tidak ada yang keliru. Kementerian Agama menjalankan tugasnya dengan sangat baik dan sesuai dengan apa yang kami harapkan.”¹⁵¹

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya belum mengapresiasi pelayanan yang diberikan. masih ada kekeliruan, semua belum sesuai dengan ekspektasi yang ditetapkan.”¹⁵²

¹⁴⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁴⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁵⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁵¹ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Indikator Ketepatan Waktu

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, beliau menjelaskan bahwa:

“Kami memiliki sistem koordinasi yang sangat terstruktur dalam pelaksanaan ibadah haji, termasuk dalam memastikan semua layanan diberikan tepat waktu. Jadwal keberangkatan, pelayanan konsumsi, kesehatan, dan pembinaan manasik telah diatur dengan matang sejak dari tanah air hingga ke Arab Saudi. Kami menggunakan sistem digitalisasi pelaporan dan pemantauan, serta koordinasi intensif dengan petugas kloter, sehingga pelayanan kepada jamaah, terutama lansia, dapat dilaksanakan sesuai jadwal dan tidak mengalami keterlambatan.”¹⁵³

Senada dengan hal tersebut, Bapak Ahmad selaku petugas PHU menambahkan bahwa:

“Kami di lapangan selalu memastikan bahwa jadwal pelayanan, seperti distribusi makanan, pemeriksaan kesehatan, dan mobilisasi jamaah ke lokasi ibadah dilakukan tepat waktu. Kami mengikuti jadwal yang telah ditetapkan oleh pusat, dan selalu melakukan briefing bersama tim setiap harinya untuk memastikan tidak ada kendala. Kami juga mengedepankan komunikasi aktif kepada jamaah lansia agar mereka merasa aman dan tahu apa yang harus dilakukan setiap saat.”¹⁵⁴

Kesimpulannya, pelaksanaan pelayanan ibadah haji bagi jamaah lansia diatur dengan sistem koordinasi yang terstruktur dan tepat waktu. Jadwal keberangkatan, konsumsi, kesehatan, hingga mobilisasi telah dirancang secara matang dan didukung oleh sistem digital serta koordinasi

¹⁵² Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁵³ Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

¹⁵⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

harian di lapangan. Komunikasi aktif juga dijaga agar jamaah lansia merasa aman dan terinformasikan dengan baik selama menjalankan ibadah.

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin, selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan haji telah diatur melalui sistem koordinasi yang terstruktur dan berbasis digital. Bapak Ahmad, sebagai petugas PHU, menambahkan bahwa di lapangan, seluruh kegiatan dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Petugas selalu melakukan koordinasi dan briefing harian agar distribusi makanan, pemeriksaan kesehatan, dan mobilisasi jamaah menuju lokasi ibadah dapat berjalan lancar. Untuk memvalidasi informasi tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan jamaah haji lansia kementerian agama kabupaten pesawaran.

Hasil wawancara dengan jamaah lansia Kabupaten Pesawaran, mereka menjelaskan bahwa:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas selalu datang tepat waktu sesuai jadwal yang sudah disampaikan sebelumnya. Kami diarahkan dengan baik, tidak pernah merasa terlambat dalam mengikuti kegiatan ibadah.”¹⁵⁵

¹⁵⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Selama haji, saya melihat petugas sangat disiplin waktu. Segala informasi disampaikan jauh-jauh hari, dan pelaksanaannya selalu sesuai dengan waktu yang dijanjikan.”¹⁵⁶

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya belum merasa puas karena petugas belum selalu tepat waktu. Dari mulai keberangkatan, bimbingan, hingga pelaksanaan ibadah semuanya belum berjalan sesuai jadwal yang diberikan kepada kami.”¹⁵⁷

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas tidak pernah terlambat dalam memberikan layanan. Mereka selalu hadir lebih awal dan memastikan semua jamaah siap tepat waktu. Saya merasa sangat terbantu dengan kedisiplinan mereka.”¹⁵⁸

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Layanan yang diberikan oleh petugas tidak selalu tepat waktu. Mereka mengatur jadwal belum sangat baik dan tidak selalu memberi pengumuman jauh sebelum kegiatan dimulai.”¹⁵⁹

¹⁵⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁵⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁵⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁵⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya senang karena petugas betul-betul memperhatikan waktu. Kami dijemput tepat waktu, diarahkan sesuai jadwal, dan tidak ada kegiatan yang tertunda. Pelayanan sangat profesional.”¹⁶⁰

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas belum menunjukkan tanggung jawab mereka dengan datang kurang awal dan memastikan semua berjalan sesuai waktu. Itu membuat saya merasa tenang dan tidak terburu-buru.”¹⁶¹

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Waktu menjadi hal yang sangat diperhatikan oleh petugas. Semua kegiatan berlangsung sesuai jadwal dan tidak ada keterlambatan. Ini membuat ibadah kami terasa teratur.”¹⁶²

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Selama haji, saya merasa semua layanan dilakukan sesuai waktu yang dijanjikan. Petugasnya cekatan dan tidak pernah lalai soal waktu. Ini sangat membantu kami para lansia.”¹⁶³

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas selalu menjaga waktu dengan baik. Mereka hadir tepat waktu dan memastikan jamaah siap untuk kegiatan berikutnya. Jadwal yang diberikan selalu ditepati.”¹⁶⁴

¹⁶⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁶¹ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁶² Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁶³ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Semua layanan diberikan sesuai waktu. Petugas disiplin dan sangat menghargai waktu jamaah. Saya tidak pernah merasa terlambat atau tertinggal dari rombongan.”¹⁶⁵

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya melihat sendiri bagaimana petugas menjaga waktu dengan sangat baik. Mereka selalu mengingatkan kami soal jadwal dan datang sesuai dengan waktu yang ditentukan.”¹⁶⁶

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“pelayanan dari petugas tidak tepat waktu. Semua aktivitas berlangsung belum sesuai rencana, masih ada yang molor. Itu menunjukkan belum adanya keseriusan mereka dalam melayani jamaah.”¹⁶⁷

Disimpulkan bahwa hasil wawancara dengan jamaah haji lansia di Kementerian Agama Pesawaran, bahwa sebagian besar jamaah merasakan bahwa pelayanan haji bagi jamaah lansia di Kementerian Agama Pesawaran telah berjalan tepat waktu, disiplin, dan sesuai jadwal. Pada aspek konsistensi pelayanan dan keakuratan layanan Petugas dinilai hadir tepat waktu, memberi arahan jelas, dan melayani sesuai prosedur, sehingga jamaah merasa terbantu, tenang, dan puas dengan pelayanan yang

¹⁶⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁶⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁶⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁶⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

diberikan. Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah jamaah yang menyampaikan pendapat berbeda Pada aspek ketepatan waktu Mereka merasakan bahwa pelayanan belum sepenuhnya konsisten tepat waktu dan belum seluruhnya sesuai dengan standar. Terdapat jamaah yang merasa masih ditemukan keterlambatan jadwal, kurangnya kesiapan petugas di beberapa kegiatan, kurangnya ketepatan dalam mengatur waktu, hingga masih adanya pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan. Selain itu, terdapat juga jamaah yang merasakan bahwa masih terdapat kesalahan, kekeliruan, dan penjelasan yang belum rinci dari petugas sehingga memunculkan ketidakpuasan.

c. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Indikator Kecepatan Respon

Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran dan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) memiliki peran penting dalam membangun sistem komunikasi yang responsif, baik melalui layanan langsung, koordinasi antarinstansi, maupun penggunaan media informasi yang mendukung. Peran petugas PHU juga menjadi kunci utama dalam memastikan setiap jemaah, khususnya lansia, mendapatkan respon yang cepat dan solutif atas berbagai permasalahan yang mereka hadapi.

Untuk mengetahui lebih jauh bagaimana kecepatan respon ini dijalankan dalam praktik, berikut disajikan kutipan wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi PHU Kementerian Agama Ka-

bupaten Pesawaran dan Bapak Ahmad selaku petugas PHU Kabupaten Pesawaran.

Dalam wawancara bersama Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), beliau menjelaskan:

“Kami sangat memprioritaskan kecepatan dan ketepatan dalam menanggapi setiap permintaan maupun pertanyaan dari jamaah. Untuk itu, telah dibentuk Tim Layanan dan Pengaduan khusus yang siaga selama proses haji berlangsung, baik di tanah air maupun saat di Arab Saudi. Tim ini dilatih untuk cepat merespons dengan solusi yang ramah dan profesional, apalagi untuk jamaah lansia yang membutuhkan perhatian ekstra.”¹⁶⁸

Sementara itu, Bapak Ahmad sebagai petugas PHU menambahkan:

“Ada unit layanan cepat tanggap yang memang kami siapkan untuk menangani kebutuhan jamaah, termasuk pertanyaan seputar jadwal, kesehatan, maupun fasilitas. Respons diberikan secepat mungkin, bahkan kami memiliki grup komunikasi khusus bersama ketua kloter dan petugas pendamping lansia agar informasi cepat diteruskan dan ditindaklanjuti. Semua ini kami lakukan demi memastikan kenyamanan dan kepuasan jamaah haji, khususnya lansia.”¹⁶⁹

Kesimpulannya, Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran dan Seksi PHU menempatkan respons cepat dan tepat sebagai prioritas dalam pelayanan haji, terutama bagi jamaah lansia. Tim Layanan dan Pengaduan serta unit cepat tanggap dibentuk untuk merespons kebutuhan jamaah secara profesional. Komunikasi aktif melalui grup khusus juga diterapkan guna memastikan setiap keluhan atau permintaan segera ditindaklanjuti demi kenyamanan dan kepuasan jamaah.

¹⁶⁸ Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

¹⁶⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin, selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan respons terhadap kebutuhan jamaah menjadi prioritas utama, terutama bagi jamaah lansia. Bapak Ahmad, selaku petugas PHU, menambahkan bahwa telah dibentuk unit layanan cepat tanggap untuk menangani berbagai kebutuhan jamaah, seperti jadwal kegiatan, keluhan kesehatan, maupun fasilitas. Untuk memvalidasi informasi tersebut, peneliti melakukan wawancara kepada jamaah haji lansia kabupaten pesawaran.

Hasil wawancara dengan jamaah lansia Kabupaten Pesawaran, mereka menjelaskan bahwa:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Setiap kali saya bertanya atau butuh bantuan, petugas langsung datang membantu. Responnya cepat sekali, tidak perlu menunggu lama. Bahkan ada petugas khusus yang memang mendampingi kami lansia.”¹⁷⁰

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas selalu siap sedia, jadi kalau saya bertanya atau minta bantuan, langsung direspons saat itu juga. Ada tim khusus yang memang bertugas untuk membantu jamaah lansia seperti saya.”¹⁷¹

¹⁷⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁷¹ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“respon petugas masih lambat. Begitu saya meminta tolong, mereka belum langsung datang. Bahkan ada petugas perempuan yang khusus mendampingi ibu-ibu lansia yang belum maksimal.”¹⁷²

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Kalau kami butuh bantuan atau bertanya, petugas langsung menjawab dan membantu dengan cepat. Tidak pernah dibiarkan bingung. Memang ada tim khusus yang selalu siaga untuk jamaah.”¹⁷³

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya belum terbantu karena petugas tidak cepat tanggap dan juga tidak sabar menjelaskan. ada petugas yang setiap saat mendampingi kami selama rangkaian ibadah tetapi tidak selalu ada disamping kami.”¹⁷⁴

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Respon petugas sangat cepat, apalagi saat kami kebingungan. Mereka datang dengan sigap dan menjelaskan dengan jelas. Saya lihat memang ada petugas khusus yang fokus melayani lansia.”¹⁷⁵

¹⁷² Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁷³ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁷⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁷⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Kalau saya butuh bantuan, petugas tidak selalu cepat datang. Mereka ramah, sabar, dan sangat perhatian. tetapi petugas tidak selalu standby di sekitar kami untuk berjaga-jaga jika kami butuh sesuatu.”¹⁷⁶

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Setiap saya bertanya, langsung dijawab dengan jelas dan cepat. Petugasnya tidak hanya cepat tanggap, tapi juga selalu ada di sekitar kami. Itu membuat saya merasa aman.”¹⁷⁷

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Respons petugas sangat cepat. Saya tidak pernah merasa dibiarkan menunggu. Bahkan saya melihat ada petugas khusus yang ditugaskan untuk mengurus kami lansia agar lebih terlayani.”¹⁷⁸

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya mengapresiasi kecepatan respons para petugas. Mereka sigap dan selalu siaga kapan saja dibutuhkan. Ada tim khusus yang menangani lansia, jadi kami tidak kesulitan.”¹⁷⁹

¹⁷⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁷⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁷⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁷⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas sangat cepat dalam merespons. Saat saya bertanya atau butuh bantuan, mereka langsung hadir. Ada petugas khusus yang memang ditugaskan untuk fokus melayani jamaah lansia.”¹⁸⁰

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa sangat terbantu karena petugas cepat sekali merespons. Bahkan ketika saya belum sempat meminta tolong, mereka sudah menawarkan bantuan. Ada juga unit khusus yang mendampingi jamaah lansia.”¹⁸¹

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“respon dari petugas belum sangat cepat dan memuaskan. Saya pernah merasa kesulitan. Petugas khusus tidak selalu ada di sekitar kami untuk membantu kapan saja dibutuhkan.”¹⁸²

Indikator Kesiapan Membantu

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, beliau menjelaskan bahwa:

“Kami di Kementerian Agama selalu menekankan pentingnya aksesibilitas layanan 24 jam, terutama bagi jamaah lansia yang memerlukan bantuan sewaktu-waktu. Petugas haji telah dibekali dengan sistem pelaporan cepat melalui posko layanan, serta dibentuk juga tim siaga yang dapat dihubungi kapan saja melalui nomor

¹⁸⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁸¹ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁸² Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

resmi yang kami bagikan kepada jamaah sebelum keberangkatan. Prinsip kami adalah hadir setiap saat saat dibutuhkan.”¹⁸³

Senada dengan hal tersebut, Bapak Ahmad selaku petugas PHU menambahkan bahwa:

“Kami selalu siap jika ada jamaah yang membutuhkan bantuan, baik siang maupun malam. Setiap kelompok jamaah sudah kami bekali dengan kontak petugas pendamping dan layanan darurat. Bahkan dalam pelaksanaan haji, kami tetap aktif memantau lewat koordinasi dengan ketua regu dan kloter agar bantuan cepat sampai jika ada kondisi mendesak. Komitmen kami adalah memberikan rasa aman dan nyaman sepanjang ibadah berlangsung.”¹⁸⁴

Kesimpulannya, Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran dan Sekis PHU memastikan layanan haji tersedia selama 24 jam, khususnya bagi jamaah lansia yang membutuhkan bantuan sewaktu-waktu. Petugas dilengkapi sistem pelaporan cepat dan nomor kontak darurat yang dibagikan sebelum keberangkatan. Pemantauan terus dilakukan melalui koordinasi dengan ketua regu dan kloter, sebagai bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman dan pelayanan yang responsif sepanjang ibadah berlangsung.

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin, selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan 24 jam

¹⁸³ Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

¹⁸⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

menjadi komitmen utama dalam penyelenggaraan haji, khususnya bagi jamaah lansia yang sering membutuhkan bantuan mendadak. Bapak Ahmad, selaku petugas PHU, menegaskan bahwa layanan 24 jam dijalankan secara aktif dengan pemantauan terus-menerus melalui koordinasi dengan ketua regu dan ketua kloter. Untuk memvalidasi informasi tersebut, peneliti telah melakukan wawancara kepada jamaah haji lansia kabupaten pesawaran.

Hasil wawancara bersama jamaah lansia, mereka menjelaskan tentang keadaan dan kondisi yang mereka alami saat melakukan rangkaian ibadah:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa sangat mudah menghubungi petugas saat di tanah suci. Mereka selalu ada dan siap membantu kapan saja. Kami diberi nomor kontak dan diarahkan dengan jelas jika membutuhkan bantuan.”¹⁸⁵

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, tidak sulit untuk menghubungi petugas di sana. Mereka bisa dihubungi kapan saja, bahkan sering berkeliling untuk memastikan jamaah dalam keadaan baik.”¹⁸⁶

¹⁸⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁸⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas sangat mudah ditemui dan dihubungi. tetapi Saya belum merasa tenang karena petugas tidak selalu ada kapan pun saya butuh bantuan.”¹⁸⁷

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya tidak mengalami kesulitan sama sekali saat ingin meminta bantuan. Petugas mudah diakses, bahkan mereka sering bertanya ke kami apakah ada yang perlu dibantu.”¹⁸⁸

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Selama di tanah suci, saya tidak selalu merasa aman karena petugas tidak selalu ada kapan pun dibutuhkan.”¹⁸⁹

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Sangat mudah menghubungi petugas. Mereka standby 24 jam, baik di penginapan maupun saat ibadah. Kami para lansia sangat diperhatikan dan tidak pernah merasa ditinggalkan.”¹⁹⁰

¹⁸⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia domisili Kedondong Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁸⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁸⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya belum sangat terbantu karena petugas kadang susah dihubungi kapan saja. Mereka ramah dan selalu tanggap.”¹⁹¹

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Tidak sulit sama sekali mencari atau menghubungi petugas. Mereka selalu hadir di lokasi kegiatan dan mudah dikenali. Kami merasa sangat diperhatikan oleh mereka.”¹⁹²

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa sangat nyaman karena petugas mudah dihubungi. Kapan pun saya butuh, mereka siap datang membantu. Mereka juga selalu memberi arahan agar kami tidak bingung.”¹⁹³

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya sangat terbantu dengan kesiapan petugas. Mereka memberikan nomor kontak dan selalu merespons dengan cepat. Jadi saya tidak pernah merasa kesulitan menghubungi mereka.”¹⁹⁴

¹⁹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁹² Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁹³ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Alhamdulillah, semua petugas bisa dihubungi dengan mudah. Baik lewat kontak pribadi maupun langsung mendatangi mereka di lokasi. Mereka selalu hadir dan cepat membantu.”*¹⁹⁵

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Petugas sangat mudah dihubungi kapan saja. Bahkan di tengah malam pun saat saya butuh bantuan, mereka sigap merespons. Pelayanan seperti ini sangat luar biasa.”*¹⁹⁶

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya pernah kesulitan mencari bantuan dari petugas. Mereka tidak selalu di mana-mana, belum selalu siaga, dan mudah susah diajak komunikasi. Itu membuat saya merasa belum aman selama ibadah.”*¹⁹⁷

Indikator Efisiensi Penanganan Keluhan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, beliau menjelaskan bahwa:

“Kami memiliki sistem pelaporan keluhan yang cepat dan responsif, baik melalui petugas lapangan maupun jalur komunikasi lang-

¹⁹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

¹⁹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

sung ke posko pelayanan. Jika ada masalah yang dihadapi jamaah lansia, kami segera melakukan koordinasi lintas sektor, termasuk dengan sektor kesehatan, transportasi, dan akomodasi. Prinsip kami adalah tidak menunda penyelesaian keluhan, karena kenyamanan jamaah adalah prioritas utama.”¹⁹⁸

Sementara itu, Bapak Ahmad sebagai petugas PHU menambahkan:

“Setiap keluhan jamaah, apalagi dari lansia, langsung kami tanggapi secara cepat. Kami memiliki logbook khusus untuk mencatat setiap laporan yang masuk, dan langsung kami koordinasikan ke bagian terkait. Selain itu, kami juga aktif melakukan penyuluhan dan pendampingan agar jamaah tahu ke mana harus melapor saat butuh bantuan. Kami selalu berusaha menyelesaikan masalah di lapangan tanpa menunggu lama.”¹⁹⁹

Disimpulkan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran dan Seksi PHU memiliki sistem pelaporan keluhan yang cepat, responsif, dan terkoordinasi lintas sektor. Keluhan dari jamaah, khususnya lansia, segera ditangani tanpa penundaan melalui pencatatan di logbook dan koordinasi langsung dengan pihak terkait. Upaya preventif seperti penyuluhan dan pendampingan juga dilakukan agar jamaah mengetahui prosedur pelaporan dengan jelas. Hal ini menunjukkan komitmen pelayanan yang mengutamakan kenyamanan dan kecepatan respons.

¹⁹⁸ Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

¹⁹⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin, selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, menunjukkan bahwa mekanisme pelaporan dan penanganan keluhan jamaah, khususnya lansia, telah dirancang secara cepat dan responsif. Bapak Ahmad, selaku petugas PHU, menambahkan bahwa setiap keluhan jamaah dicatat dalam logbook khusus dan langsung dikomunikasikan ke bagian terkait untuk mendapatkan solusi cepat. Untuk memvalidasi informasi tersebut, peneliti sudah melakukan wawancara kepada jamaah lansia kabupaten pesawaran.

Hasil wawancara dengan jamaah lansia Kabupaten Pesawaran, mereka menjelaskan bahwa:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Waktu itu saya sempat mengeluh soal kamar yang agak panas, dan petugas langsung merespons dengan sigap. Mereka segera membantu memindahkan saya ke kamar yang lebih nyaman. Saya merasa sangat diperhatikan.”²⁰⁰

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Ya, saya pernah menyampaikan keluhan soal antrean kamar mandi yang cukup panjang. Petugas langsung mengatur jadwal

²⁰⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

*penggunaan agar lebih teratur. Saya merasa keluhan saya ditanggapi dengan baik.*²⁰¹

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya pernah mengeluh soal kaki saya yang pegal saat perjalanan. Petugas langsung mencarikan kursi roda dan menemani saya. Tetapi tanggapannya tidak cepat dan tidak peduli.”*²⁰²

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saat saya merasa kurang enak badan, saya sampaikan ke petugas, dan mereka langsung memanggil tim kesehatan. Saya dilayani dengan ramah dan cepat, saya merasa sangat terbantu.”*²⁰³

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Waktu itu saya merasa bingung soal arah tempat ibadah, dan saya sampaikan ke petugas. Mereka dengan sabar menunjukkan jalurnya dan bahkan mengantar sampai tujuan. Pelayanan mereka luar biasa.”*²⁰⁴

²⁰¹ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁰² Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁰³ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁰⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya sempat menyampaikan keluhan karena jadwal makan sedikit terlambat. Petugas langsung menjelaskan situasinya dengan sopan dan tetap memastikan kami mendapatkan makanan. Sikap mereka sangat menghargai jamaah.”*²⁰⁵

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Pernah satu kali saya menyampaikan keluhan soal suara speaker yang terlalu keras di kamar, dan petugas tidak langsung menanggapi dengan memindahkan speaker ke tempat yang lebih sesuai. Saya merasa belum didengarkan.”*²⁰⁶

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya pernah menyampaikan keluhan karena kesulitan naik tangga. Petugas langsung membantu saya dan sejak itu selalu memberi pendampingan. Tanggapannya sangat cepat dan tulus.”*²⁰⁷

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya pernah merasa lelah dan menyampaikan keluhan pada petugas. Mereka langsung menenangkan dan mengarahkan saya untuk istirahat. Responnya cepat dan penuh perhatian.”*²⁰⁸

²⁰⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁰⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁰⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya pernah menyampaikan keluhan kecil soal AC yang tidak berfungsi. Petugas langsung menghubungi teknisi dan memperbaikinya. Saya merasa pelayanan mereka sangat responsif.”²⁰⁹

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saat saya merasa kurang nyaman dengan posisi tempat duduk, saya sampaikan ke petugas, dan mereka langsung mengatur ulang agar saya lebih nyaman. Saya sangat menghargai respon cepat mereka.”²¹⁰

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya sempat mengeluhkan suara bising dari luar kamar. Petugas langsung turun tangan dan mencari solusi dengan memindahkan kami ke ruangan yang lebih tenang. Tanggapannya cepat dan memuaskan.”²¹¹

²⁰⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁰⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²¹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya pernah menyampaikan keluhan karena merasa kebingungan saat di masjidil haram. Petugas langsung menemani saya hingga kembali ke rombongan. tetapi sudah diantarkan petugas tidak memberikan informasi penting lainnya. Saya terbantu dan merasa dilayani tetapi belum penuh perhatian.”²¹²

Hasil wawancara dengan jamaah haji lansia pada Kementerian Agama Pesawaran, dapat disimpulkan bahwa mayoritas jamaah merasakan bahwa petugas memiliki tingkat responsivitas yang baik selama pelaksanaan ibadah haji. Pada aspek kecepatan respon, kesiapan membantu dan penanganan keluhan, Banyak jamaah yang menyatakan bahwa setiap kali mereka menyampaikan keluhan atau membutuhkan bantuan, petugas langsung merespons dengan cepat, sigap, dan tanggap terhadap kebutuhan jamaah. Keluhan terkait kondisi kamar, antrean, peralatan, atau kesulitan dalam mobilitas langsung ditindaklanjuti oleh petugas, bahkan dalam beberapa kasus petugas langsung memanggil tim kesehatan, menyiapkan kursi roda, atau mendampingi jamaah sampai lokasi yang dituju. Sebagian jamaah juga mengungkapkan bahwa petugas mudah dihubungi kapan pun, diberi nomor kontak petugas, bahkan ada unit khusus yang memang disiapkan untuk mendampingi jamaah lansia selama rangkaian ibadah. Namun demikian, pada aspek kecepatan respon, kesiapan membantu, dan penanganan keluhan, beberapa jamaah yang

²¹² Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

menyampaikan bahwa respons petugas belum sepenuhnya cepat atau belum selalu tersedia ketika dibutuhkan. Ada yang merasa bahwa petugas tidak langsung menanggapi keluhan, tidak selalu ada di lokasi saat dibutuhkan, dan belum memberikan perhatian penuh terhadap kondisi lansia dalam beberapa situasi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan belum merata dan masih memerlukan peningkatan khususnya dalam aspek kesiapan membantu petugas di setiap titik pelayanan.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Indikator Kompetensi dan Pengetahuan

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran berkomitmen untuk memastikan bahwa setiap petugas memiliki kapasitas yang memadai melalui pelatihan, pembekalan, dan penguatan pemahaman terhadap regulasi dan teknis penyelenggaraan haji. Hal ini dilakukan guna menciptakan pelayanan yang profesional dan terpercaya, sejalan dengan harapan jemaah dan standar pelayanan publik. Untuk memahami lebih jauh bagaimana kompetensi dan pengetahuan petugas diterapkan dalam pelayanan jemaah, berikut disajikan kutipan wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran dan Bapak Ahmad selaku petugas PHU Kabupaten Pesawaran.

Wawancara bersama Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), beliau menjelaskan:

“Kami di Kementerian Agama secara rutin mengadakan pelatihan teknis bagi petugas haji, terutama yang menangani jamaah lansia. Materinya meliputi pemahaman tentang kondisi fisik lansia, pendekatan psikologis, serta keterampilan dalam memberikan pertolongan pertama. Petugas juga dibekali dengan modul Haji Ramah Lansia yang disusun oleh Kemenag Pusat, sehingga mereka tahu standar pelayanan yang harus dijalankan.”²¹³

Senada dengan hal tersebut, Bapak Ahmad selaku petugas PHU menambahkan bahwa:

“Sebelum berangkat, kami mengikuti bimbingan teknis dari Kementerian Agama dan ada juga simulasi penanganan jamaah lansia, mulai dari cara memandu lansia saat ibadah, membantu mobilitas mereka, sampai menangani keluhan kesehatan ringan. Jadi, kami tidak hanya tahu teorinya, tapi juga dilatih secara praktik.”²¹⁴

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin, selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, menunjukkan bahwa pelatihan teknis bagi petugas haji menjadi bagian penting dalam peningkatan kualitas layanan, terutama dalam menghadapi jamaah lansia. Bapak Ahmad, selaku petugas PHU, menambahkan bahwa sebelum keberangkatan, para petugas telah mengikuti bimbingan teknis (bimtek) dan simulasi langsung mengenai cara mendampingi jamaah lansia, termasuk membantu mobilitas, memberikan arahan saat ibadah, dan menangani keluhan ringan. Untuk

²¹³ Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

²¹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

memvalidasi informasi tersebut, peneliti telah melakukan wawancara kepada jamaah lansia kabupaten pesawaran

Hasil wawancara dengan jamaah lansia Kabupaten Pesawaran, mereka menjelaskan bahwa:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, petugas memang harus punya pengetahuan yang cukup tentang layanan yang diberikan. Alhamdulillah selama haji kemarin, petugas sangat paham tugasnya dan bisa menjelaskan dengan baik setiap informasi yang kami butuhkan.”²¹⁵

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Tentu saja penting sekali petugas punya pengetahuan yang cukup. Kalau mereka mengerti apa yang dijalankan, jamaah seperti kami jadi merasa tenang. Selama saya berhaji, saya lihat petugas sudah sangat paham dan membantu.”²¹⁶

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Ya, sangat penting. Karena kalau petugas tahu betul tentang layanan dan proses ibadah, mereka bisa membimbing kami dengan jelas. tetapi informasi yang disampaikan belum semuanya Dan

²¹⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²¹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

*memang saya rasakan sendiri, mereka belum menjawab semua pertanyaan saya dengan yakin dan jelas.*²¹⁷

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Penting sekali petugas memahami semua produk layanan haji. Itu membuat mereka bisa menjelaskan kepada kami dengan baik, apalagi kami yang sudah lansia. Selama haji, petugas selalu memberi penjelasan yang mudah dipahami.”*²¹⁸

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Menurut saya, pengetahuan petugas itu kunci utama. Kalau petugas tidak tahu, pasti akan membingungkan jamaah. Tapi yang saya alami kemarin, petugas sangat memahami proses haji dan itu sangat membantu saya.”*²¹⁹

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Ya, petugas harus tahu detail layanan yang diberikan supaya tidak salah informasi. Alhamdulillah, selama saya di tanah suci, semua petugas terlihat profesional dan paham betul tentang tugas mereka.”*²²⁰

²¹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²¹⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²¹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²²⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya wajib bagi petugas untuk punya pengetahuan cukup. Mereka adalah tempat bertanya bagi kami. Kalau tidak tahu, kami bisa bingung. Tapi selama di sana, saya selalu mendapat jawaban tetapi saya masih bingung dengan jawaban dari petugas dan jawabannya tidak diulang lagi oleh petugas.”²²¹

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Sangat penting petugas punya pengetahuan yang baik, agar bisa menjawab pertanyaan jamaah dengan benar. Saya bersyukur semua petugas saat itu bisa menjelaskan prosedur ibadah dan pelayanan dengan jelas.”²²²

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Kalau petugas tidak paham layanan, akan susah bagi jamaah untuk mengikuti alur ibadah. Tapi yang saya rasakan, semua petugas sangat menguasai tugasnya, dan mereka bisa memberi penjelasan yang menenangkan.”²²³

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, petugas memang harus punya kompetensi dan pengetahuan yang cukup. Dengan begitu, mereka bisa melayani

²²¹ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²²² Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²²³ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

dengan benar dan tidak membuat jamaah bingung. Alhamdulillah, selama haji saya tidak pernah ragu karena petugas selalu tahu jawabannya.”²²⁴

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pengetahuan petugas itu sangat penting. Mereka harus paham layanan haji agar bisa menjelaskan ke jamaah dengan benar. Saya melihat semua petugas saat itu sudah sangat menguasai materi dan teknis pelaksanaan.”²²⁵

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas harus mengerti betul apa yang mereka kerjakan. Selama ibadah haji, saya merasa petugas memang sudah sangat paham, karena setiap saya bertanya mereka bisa memberikan penjelasan yang jelas dan meyakinkan.”²²⁶

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Penting sekali. Petugas yang paham tugas dan layanan akan memberikan rasa aman bagi jamaah. saya lihat sendiri, semua petugas saat itu punya pengetahuan yang baik dan bisa menjelaskan dengan sabar.”²²⁷

²²⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²²⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²²⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²²⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Indikator Kesopanan dan Keramahan

Hasil wawancara bersama Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), beliau menyampaikan:

*“Kami memastikan bahwa setiap jamaah, khususnya lansia, mendapatkan pemeriksaan kesehatan sejak awal melalui tahapan istitha’ah kesehatan. Selain itu, saat keberangkatan hingga di tanah suci, kami bekerja sama dengan Kementerian Kesehatan untuk menyediakan tenaga medis, obat-obatan, dan ambulans yang selalu siaga di pos sektor dan maktab.”*²²⁸

Sementara itu, Bapak Ahmad menambahkan:

*“Setiap kloter memiliki tenaga medis, dan jamaah lansia mendapatkan prioritas layanan seperti kursi roda, vitamin rutin, serta pengecekan tekanan darah. Di asrama haji, juga sudah tersedia fasilitas kesehatan yang cukup lengkap.”*²²⁹

Disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan bagi jamaah haji, khususnya lansia, telah dipersiapkan secara menyeluruh. Pemeriksaan kesehatan dilakukan sejak awal melalui istitha’ah, dan dukungan medis terus berlanjut hingga di tanah suci dengan ketersediaan tenaga medis, fasilitas, dan layanan prioritas seperti kursi roda dan vitamin rutin.

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin, selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU)

²²⁸ Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

²²⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan bagi jamaah haji, terutama lansia, menjadi prioritas utama. Bapak Ahmad, selaku petugas PHU, menambahkan bahwa setiap kloter telah dilengkapi tenaga medis, serta memberikan prioritas layanan bagi jamaah lansia seperti penyediaan kursi roda, vitamin rutin, dan pemeriksaan tekanan darah berkala. Untuk memvalidasi informasi tersebut, peneliti telah melakukan wawancara kepada jamaah haji lansia kabupaten pesawaran.

Wawancara bersama jamaah lansia, mereka menjelaskan tentang keadaan dan kondisi yang mereka alami saat melakukan rangkaian ibadah:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa sangat nyaman karena petugas pendamping haji melayani dengan sangat ramah dan sopan. Cara mereka berbicara lembut, penuh perhatian, dan itu membuat saya percaya serta merasa tenang selama menjalankan ibadah.”²³⁰

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugasnya sangat baik dan bersikap sopan kepada kami. Mereka tidak pernah marah, selalu sabar menjelaskan, dan itu membuat

²³⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

saya yakin bahwa kami benar-benar diperhatikan. Saya merasa dihargai.”²³¹

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, semua petugas yang mendampingi sangat ramah dan menghormati kami yang sudah lanjut usia. Sikap mereka yang santun dan penuh kasih sayang membuat saya merasa seperti dilayani oleh anak sendiri.”²³²

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasakan kehangatan dari sikap para petugas. Mereka menyapa dengan senyum, membantu tanpa diminta, dan tidak pernah menunjukkan raut lelah. Itu membuat saya merasa aman dan percaya pada mereka.”²³³

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas selalu bersikap ramah, tidak pernah membentak atau terburu-buru. Cara mereka melayani menunjukkan ketulusan, dan itu membuat kami para lansia merasa sangat diperhatikan dan dihormati.”²³⁴

²³¹ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²³² Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²³³ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²³⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Petugas pendamping sangat sopan dalam bersikap, mereka selalu menyapa dengan senyum dan mendengarkan keluhan kami dengan sabar. Pelayanan yang seperti ini membuat saya merasa betul-betul nyaman.”*²³⁵

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Petugas melayani dengan hati. Saya merasakan betul keramahan dan kesabaran mereka. Bahkan saat kami rewel atau lambat, mereka tetap sabar dan tetap membantu. Saya jadi percaya sepenuhnya pada mereka.”*²³⁶

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Sikap petugas luar biasa. Mereka sabar, ramah, dan sangat menghargai kami. Saya merasa sangat nyaman karena mereka memperlakukan kami dengan penuh kasih sayang dan tidak pernah membedakan.”*²³⁷

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya sangat terkesan dengan sikap para petugas. Mereka tidak hanya ramah, tapi juga sabar dan cepat tanggap. Pelayanan yang

²³⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²³⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²³⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

seperti ini membuat kami merasa aman dan tidak sungkan untuk meminta bantuan.”²³⁸

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasakan bahwa petugas melayani dengan sangat sopan dan profesional. Keramahan mereka menumbuhkan rasa percaya kami sebagai jamaah lansia. Saya merasa sangat dihormati.”²³⁹

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas haji menunjukkan sikap yang sangat baik. Mereka berbicara sopan, tidak pernah membentak, dan selalu membantu dengan sabar. Itu membuat kami merasa dekat dan nyaman dengan mereka.”²⁴⁰

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya sangat menghargai keramahan dan kesantunan petugas. Mereka melayani dengan sepenuh hati dan tidak pernah terlihat lelah melayani kami. Hal ini membuat saya merasa dihargai dan tidak canggung.”²⁴¹

²³⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²³⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁴⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁴¹ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Sikap petugas sangat terpuji. Mereka tidak hanya membantu secara teknis, tapi juga memberi dukungan moral. Keramahan mereka membuat saya merasa betul-betul diperhatikan dan membuat ibadah lebih tenang.”²⁴²

Indikator Kemampuan Menumbuhkan Kepercayaan dan Rasa Aman

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, beliau menjelaskan bahwa:

“Kami menanamkan kepercayaan kepada jamaah, khususnya lansia, bahwa layanan kesehatan yang kami siapkan telah sesuai standar nasional. Jamaah sudah melewati pemeriksaan istitha’ah, sehingga kami terus pantau kondisinya. Petugas medis juga selalu standby dan terlatih menangani kasus-kasus darurat di lapangan, baik di embarkasi, selama perjalanan, maupun di Arab Saudi.”²⁴³

Sementara itu, Bapak Ahmad sebagai petugas PHU menambahkan:

“Jamaah lansia sering kali khawatir tentang kondisi fisiknya. Kami menenangkan mereka dengan menjelaskan bahwa setiap kloter didampingi oleh tim medis profesional. Bahkan di tanah suci, tersedia klinik-klinik sektor dan layanan evakuasi cepat jika terjadi situasi darurat. Ini memberi rasa aman bagi jamaah.”²⁴⁴

²⁴² Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁴³ Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

²⁴⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin dan Bapak Ahmad, disimpulkan bahwa layanan kesehatan bagi jamaah lansia telah disiapkan secara menyeluruh dan sesuai standar. Pemeriksaan istitha'ah dilakukan sejak awal, dan pemantauan terus dilakukan dengan dukungan tim medis profesional yang siaga di setiap tahapan perjalanan. Upaya ini memberikan rasa aman dan menumbuhkan kepercayaan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin, selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan bagi jamaah haji, terutama lansia, telah disiapkan secara komprehensif dan sesuai standar nasional. Bapak Ahmad, selaku petugas PHU, menambahkan bahwa banyak jamaah lansia merasa khawatir dengan kondisi fisik mereka, sehingga petugas berupaya memberikan pendampingan psikologis dan penjelasan yang menenangkan. Untuk memvalidasi informasi tersebut, peneliti telah melakukan wawancara kepada jamaah lansia kabupaten pesawaran

Hasil wawancara dengan jamaah lansia Kabupaten Pesawaran, mereka menjelaskan bahwa:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Selama perjalanan haji, saya merasa sangat aman karena petugas selalu mendampingi kami dengan penuh perhatian. Saya

*percaya dengan layanan mereka karena selalu sigap membantu jika kami butuh sesuatu.*²⁴⁵

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Ya, saya merasa sangat percaya kepada petugas. Mereka tidak hanya menjaga kami secara fisik, tapi juga secara emosional. Rasa aman itu hadir karena mereka selalu ada setiap saat kami membutuhkan.”*²⁴⁶

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya merasa belum tenang dan percaya penuh kepada layanan petugas. Mereka pernah meninggalkan kami tetapi petugas selalu mengutamakan keselamatan jamaah lansia seperti saya.”*²⁴⁷

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Alhamdulillah, saya sangat merasa aman karena petugas begitu perhatian dan selalu hadir di tengah-tengah kami. Mereka membuat saya yakin bahwa kami dalam pengawasan yang baik.”*²⁴⁸

²⁴⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁴⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁴⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁴⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Rasa aman itu selalu saya rasakan sejak awal keberangkatan. Petugas sangat ramah, bertanggung jawab, dan selalu menjaga kami. Saya percaya penuh kepada mereka.”²⁴⁹

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya percaya dengan layanan petugas karena mereka terbukti sigap dan tidak pernah membiarkan kami bingung. Rasa aman saya tumbuh karena mereka sangat memperhatikan kebutuhan kami.”²⁵⁰

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas melayani kami dengan sangat baik. Saya merasa aman setiap kali berada dalam bimbingan mereka. Mereka membuat saya yakin bahwa kami dilayani oleh orang-orang yang profesional.”²⁵¹

²⁴⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁵⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁵¹ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Pelayanan petugas sangat membuat hati tenang. Saya tidak pernah merasa khawatir karena selalu ada petugas yang siap membantu. Saya benar-benar percaya kepada mereka.”*²⁵²

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya merasa sangat aman dan terlindungi. Petugas memberikan informasi yang jelas dan selalu siap jika kami mengalami kesulitan. Saya percaya karena mereka memperlakukan kami dengan sangat baik.”*²⁵³

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Petugas memberikan rasa aman sejak keberangkatan hingga pulang. Mereka sangat bertanggung jawab dan peduli. Saya percaya mereka tahu apa yang harus dilakukan demi kenyamanan jamaah.”*²⁵⁴

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Rasa aman saya sangat tinggi karena petugas tidak hanya membantu, tapi juga memperhatikan kami secara terus-menerus. Mere-

²⁵² Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁵³ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁵⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

ka membuat saya merasa seperti dilindungi oleh keluarga sendiri.”²⁵⁵

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya belum percaya penuh pada pelayanan petugas. Mereka belum sangat tanggap, ramah, dan tidak selalu memastikan kami tidak dalam bahaya. Rasa belum aman itu sangat terasa dalam setiap kegiatan.”²⁵⁶

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Kepercayaan saya tumbuh karena sikap petugas yang konsisten melayani dengan tulus. Saya merasa aman karena mereka tidak pernah lalai dan selalu memperhatikan keselamatan jamaah lansia.”²⁵⁷

Hasil wawancara dengan jamaah haji lansia Kabupaten Pesawaran, dapat disimpulkan bahwa pelayanan petugas haji sudah baik dan profesional. Pada aspek kesopanan dan keramahan membantu Jamaah merasa aman, nyaman, dan percaya karena petugas selalu sigap, ramah, sopan, dan penuh perhatian. Petugas dinilai memiliki pengetahuan dan kemampuan menumbuhkan kepercayaan yang baik dalam menjelaskan layanan serta mendampingi jamaah dengan sabar dan empati. Namun, beberapa ja-

²⁵⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁵⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁵⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

maah masih menilai informasi pada jamaah belum disampaikan secara kompeten, sehingga perlu peningkatan pada aspek kemampuan menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman. Secara keseluruhan, pelayanan haji lansia di Pesawaran dinilai aman, terpercaya, dan penuh kepedulian.

e. Dimensi *Empathy* (empati)

Indikator Ketersediaan dan Perhatian Pribadi

Hasil wawancara bersama Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), beliau menjelaskan:

“Kami selalu menekankan kepada petugas, terutama yang terlibat langsung di lapangan, bahwa jamaah lansia harus diperlakukan dengan penuh hormat, sabar, dan kasih sayang. Hal ini sudah menjadi materi utama dalam pelatihan dan bimbingan teknis. Kita bukan hanya melayani secara teknis, tapi juga secara emosional dan spiritual.”²⁵⁸

Senada dengan hal tersebut, Bapak Ahmad selaku petugas PHU menambahkan bahwa:

“Kami biasa memanggil jamaah lansia dengan panggilan akrab seperti ‘Bapak’, ‘Ibu’, bahkan ‘Mbah’ untuk membangun kedekatan. Petugas juga dilatih untuk tidak meninggikan suara, memberikan bantuan fisik seperti memapah, mengingatkan jadwal minum obat, hingga menyuapi kalau memang perlu. Itu bentuk per-

²⁵⁸ Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

hatian kami, karena banyak dari mereka memang sangat terbatas secara fisik.”²⁵⁹

Disimpulkan bahwa pelayanan jemaah lansia tidak hanya teknis, tetapi juga mengedepankan pendekatan emosional-spiritual. Petugas dilatih untuk sabar, penuh kasih sayang, dan menghormati, termasuk menggunakan sapaan akrab ("Bapak/Ibu/Mbah") serta memberikan bantuan fisik seperti memapah, mengingatkan jadwal obat, atau menyuapi bila diperlukan.

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin, selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, menunjukkan bahwa pendekatan humanis dan empatik menjadi prinsip utama dalam pelayanan terhadap jemaah lansia. Bapak Ahmad, selaku petugas PHU, menambahkan bahwa dalam praktik dilapangan, petugas membangun kedekatan emosional dengan jemaah lansia, misalnya dengan memanggil mereka secara akrab seperti “Bapak”, “Ibu”, atau “Mbah”. Untuk memvalidasi informasi tersebut, peneliti telah melakukan wawancara pada jemaah haji lansia kabupaten pesawaran.

Hasil wawancara bersama jemaah lansia, mereka menjelaskan tentang keadaan dan kondisi yang mereka alami saat melakukan rangkaian ibadah:

²⁵⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas belum sangat perhatian dan kadang membeda-bedakan siapa pun. Mereka selalu sibuk untuk memastikan semua jamaah mendapatkan pelayanan yang baik, termasuk kami para lansia.”²⁶⁰

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, saya merasakan bahwa petugas benar-benar tulus melayani. Mereka sabar, tidak terburu-buru, dan selalu memberi perhatian kepada setiap jamaah, apalagi kepada kami yang sudah lanjut usia.”²⁶¹

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan petugas sangat baik. Mereka tidak pernah tergesa-gesa, selalu sabar menunggu kami, dan memperlakukan setiap jamaah dengan kasih sayang dan perhatian.”²⁶²

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya melihat sendiri bagaimana petugas sangat menghargai waktu dan kehadiran kami. Mereka ramah dan selalu hadir saat dibutuhkan, tanpa pernah mengeluh.”²⁶³

²⁶⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁶¹ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁶² Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁶³ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas selalu menyapa dengan ramah dan bersedia membantu kapan saja. Mereka memperhatikan semua jamaah secara adil, tidak ada yang merasa diabaikan.”²⁶⁴

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya tidak merasa senang karena petugas tidak selalu memberikan waktu dan perhatian. Tetapi Meskipun banyak jamaah, mereka tetap sabar dan memperlakukan kami semua dengan penuh hormat.”²⁶⁵

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Petugas terlihat tidak peduli, serta tidak selalu hadir jika kami membutuhkan bantuan.”²⁶⁶

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas menunjukkan sikap baik dengan selalu hadir tepat waktu, menanyakan kondisi kami, dan membantu dengan tulus. Mereka tidak pernah membiarkan kami merasa sendiri.”²⁶⁷

²⁶⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁶⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁶⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁶⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa dihargai karena petugas sangat sabar dan melayani dengan penuh perhatian. Mereka selalu memberi waktu dan mendengarkan keluhan kami.”²⁶⁸

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan petugas sangat baik. Mereka memperhatikan waktu dengan tepat dan selalu ada ketika dibutuhkan. Setiap jamaah diberi kesempatan untuk dilayani secara adil.”²⁶⁹

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas tidak selalu memberikan waktu dan perhatian yang cukup kepada kami. Mereka tidak pernah terburu-buru dan tetap sabar meskipun menghadapi banyak jamaah.”²⁷⁰

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya sangat menghargai kerja petugas. Mereka melayani dengan tenang dan penuh perhatian. Tak satu pun jamaah merasa dia-baikkan, semuanya dirangkul.”²⁷¹

²⁶⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁶⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁷⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁷¹ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya lihat sendiri bagaimana petugas bekerja dengan hati. Mereka menjaga waktu, hadir di setiap kegiatan, dan memperhatikan semua jamaah tanpa kecuali.”²⁷²

Indikator Pemahaman Kebutuhan Lansia

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, beliau menjelaskan bahwa:

“Setiap calon petugas haji wajib mengikuti pelatihan intensif seperti Bimbingan Teknis (Bimtek) dan Pelatihan Petugas Haji Terintegrasi. Di dalamnya ada materi tentang komunikasi efektif, khususnya bagaimana mendengarkan dengan empati dan memahami kebutuhan khusus jamaah lansia, termasuk masalah kesehatan, emosional, hingga psikologis.”²⁷³

Sementara itu, Bapak Ahmad menambahkan:

“Kami diajarkan untuk tidak langsung menyimpulkan keluhan jamaah, tapi mendengarkan dulu secara penuh. Kadang yang dibutuhkan bukan solusi cepat, tapi didengarkan dulu agar mereka merasa diperhatikan. Dari situ kita baru bisa tahu, oh ini butuh vitamin tambahan, atau butuh teman bicara karena stres.”²⁷⁴

²⁷² Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁷³ Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

²⁷⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad selaku Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran pada tanggal 20 Juni 2025

Hasil wawancara dengan Bapak H. Kamaruddin, selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi efektif menjadi salah satu fokus utama dalam pelatihan petugas haji. Bapak Ahmad, selaku petugas PHU, menambahkan bahwa selama pelatihan, mereka diajarkan untuk menjadi pendengar yang baik bagi jamaah lansia. Petugas tidak boleh langsung memberikan solusi tanpa memahami permasalahan secara utuh. Untuk memvalidasikan informasi tersebut, peneliti telah melakukan wawancara kepada jamaah haji lansia kabupaten pesawaran.

Wawancara bersama jamaah lansia, mereka menjelaskan tentang keadaan dan kondisi yang mereka alami saat melakukan rangkaian ibadah:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa petugas sangat memahami kebutuhan kami. Mereka bisa membaca situasi dan tahu kapan kami butuh bantuan, tanpa perlu diminta. Sepertinya mereka memang sudah mendapat pelatihan khusus karena cara mereka melayani sangat profesional.”²⁷⁵

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugasnya luar biasa, mereka mendengarkan dengan sabar dan peka terhadap kondisi kami. Saya yakin mereka dilatih dengan

²⁷⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

baik, karena bisa langsung mengerti apa yang kami butuhkan tanpa banyak penjelasan.”²⁷⁶

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, para petugas mampu menyesuaikan diri dengan kami para lansia. Mereka tidak hanya mendengarkan, tapi juga memahami dan cepat bertindak. Pelayanannya terasa seperti sudah melalui pelatihan yang matang.”²⁷⁷

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, petugasnya ramah dan perhatian. Mereka mendengarkan dengan baik ketika kami menyampaikan sesuatu. Saya percaya mereka telah dibekali pelatihan agar bisa memberikan layanan sebaik ini.”²⁷⁸

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya melihat petugas betul-betul memahami keunikan tiap jamaah. Mereka tidak hanya mengikuti prosedur, tapi benar-benar mengerti kebutuhan kami. Pasti ada pelatihan khusus, karena pelayanannya sangat manusiawi dan terarah.”²⁷⁹

²⁷⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁷⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁷⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁷⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan dari petugas sangat memuaskan, karena mereka mendengarkan dan paham akan kebutuhan kami. Saya yakin mereka sudah dilatih secara khusus untuk menghadapi jamaah dengan berbagai kondisi.”²⁸⁰

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasakan bahwa petugas tidak hanya sekadar bertugas, tapi mereka juga mengerti perasaan dan kebutuhan kami. Sikap mereka menunjukkan bahwa mereka sudah dilatih dengan sangat baik.”²⁸¹

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Para petugas sangat peduli dan selalu memperhatikan kebutuhan masing-masing jamaah. Mereka cepat tanggap dan responsif. Saya percaya mereka dibekali pelatihan yang membuat mereka siap menghadapi segala situasi.”²⁸²

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa petugas tidak sangat paham dengan kondisi kami sebagai lansia. Mereka tidak hanya melayani, tapi juga

²⁸⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁸¹ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁸² Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

mendengarkan dengan sungguh-sungguh. Sepertinya pelatihan mereka sangat bagus.”²⁸³

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas punya kemampuan mendengarkan yang sangat baik. Mereka sabar dan tidak tergesa-gesa. Saya rasa kemampuan itu tidak muncul begitu saja, pasti ada pelatihan yang mendukung mereka.”²⁸⁴

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya sangat mengapresiasi kemampuan petugas yang bisa memahami keperluan kami. Mereka mendengarkan, lalu langsung bertindak dengan solusi yang tepat. Saya yakin mereka sudah melalui pelatihan yang memadai.”²⁸⁵

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas melayani kami dengan sepenuh hati. Mereka tahu bagaimana menghadapi jamaah dengan karakter berbeda. Itu hanya bisa dilakukan kalau memang ada pelatihan yang mereka ikuti sebelumnya.”²⁸⁶

²⁸³ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁸⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁸⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁸⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya melihat petugas bekerja dengan empati dan pengertian. Mereka selalu terbuka saat kami menyampaikan sesuatu. Pelayanan yang kami rasakan sangat baik dan terkesan bahwa mereka memang sudah dipersiapkan melalui pelatihan.”²⁸⁷

Hasil wawancara dengan jamaah haji lansia Kabupaten Pesawaran, dapat disimpulkan bahwa pelayanan petugas menunjukkan perhatian pribadi yang tinggi terhadap jamaah lansia, memahami keterbatasan fisik, dan melayani dengan penuh kesabaran dan pemahaman terhadap kebutuhan jamaah. Tidak ditemukan kelemahan berarti, karena hampir seluruh jamaah menilai petugas sangat empati.

Disimpulkan bahwa hasil wawancara dengan PHU menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan menjadi fokus utama Kementerian Agama melalui pelatihan petugas, pengawasan lapangan, dan pendekatan humanis terhadap jamaah lansia. PHU juga menegaskan pentingnya sikap empati dan kedisiplinan petugas sebagai kunci keberhasilan pelayanan.

Hasil wawancara jamaah, tampak pada kompetensi petugas, kesopanan dan keramahan petugas, dan rasa aman yang diberikan. Jamaah merasa petugas sangat sabar, sopan, memahami kondisi fisik mereka, serta siap membantu kapan pun dibutuhkan. Layanan diberikan secara tulus dan profesional, membuat jamaah merasa dihormati dan nyaman. Sementara itu, pada aspek representasi visual dan ketepatan waktu, Jamaah

²⁸⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

menyebutkan bahwa beberapa fasilitas fisik seperti toilet, lift, atau alat bantu belum merata di semua lokasi. Selain itu, terdapat sedikit ketidaktepatan waktu pada beberapa kegiatan.

Kesimpulannya, berdasarkan wawancara dengan PHU dan jamaah, kualitas layanan haji ramah lansia dinilai baik dan memuaskan, dengan kekuatan utama pada sikap empati dan profesionalitas petugas, sementara perbaikan diperlukan dalam ketersediaan fasilitas fisik dan penguatan ketepatan waktu.

3. Variabel Implementasi Kepuasan

a. Dimensi Performance

Indikator Ketepatan waktu pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan sangat penting bagi jamaah lansia, memengaruhi kenyamanan dan kesehatan mereka. Berikut kutipan wawancara langsung jamaah lansia sebagai bahan evaluasi PHU Pesawaran untuk meningkatkan disiplin waktu pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan jamaah lansia Kabupaten Pesawaran, mereka menjelaskan bahwa:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Selama proses keberangkatan hingga kegiatan ibadah, semuanya berjalan tepat waktu. Pembagian perlengkapan juga rapi dan tidak ada yang terlambat. Saya merasa sangat terbantu.”²⁸⁸

²⁸⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Alhamdulillah, semua kegiatan sesuai jadwal. Dari keberangkatan, pembagian perlengkapan, sampai kegiatan selama di tanah suci, tidak ada kendala waktu sama sekali.”*²⁸⁹

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Petugas sangat disiplin soal waktu. Keberangkatan kami sesuai jadwal, perlengkapan dibagikan dengan tertib, dan semua kegiatan berlangsung sesuai rencana. Saya puas dengan pelayanannya.”*²⁹⁰

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya merasa pelayanan sangat baik dan teratur. Tidak pernah ada penundaan, semuanya dilakukan tepat waktu sejak awal sampai akhir.”*²⁹¹

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang kami terima sangat tertib, mulai dari keberangkatan, pembagian perlengkapan, sampai pelaksanaan jadwal

²⁸⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

kegiatan harian. Semuanya tepat waktu dan terorganisir dengan baik.”²⁹²

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Seluruh rangkaian ibadah kami dijalankan dengan jadwal yang jelas dan tepat. Kami diberangkatkan sesuai waktu, perlengkapan dibagikan sebelum berangkat, dan kegiatan ibadah juga selalu dimulai tepat waktu.”²⁹³

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Keberangkatan dan semua aktivitas lainnya berjalan sesuai waktu yang dijadwalkan. Tidak ada keterlambatan, bahkan kami sering diingatkan agar selalu siap lebih awal.”²⁹⁴

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Semua layanan berjalan lancar dan sesuai waktu. Jadwal kegiatan selalu disampaikan jauh-jauh hari, dan kami dibimbing dengan baik agar tidak ada yang tertinggal.”²⁹⁵

²⁹² Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁹³ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁹⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya sangat terbantu karena semuanya sudah dijadwalkan dengan rapi. Keberangkatan tepat waktu, pembagian perlengkapan lancar, dan semua kegiatan berlangsung tanpa hambatan waktu.”*²⁹⁶

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Dari awal sampai akhir, waktu sangat diperhatikan oleh petugas. Tidak ada penundaan, dan semua dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditetapkan.”*²⁹⁷

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Pelayanannya sangat disiplin. Kami diberangkatkan tepat waktu, perlengkapan lengkap dan diberikan sesuai jadwal. Kegiatan juga tidak pernah molor.”*²⁹⁸

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Tidak ada satu pun kegiatan yang molor atau terlambat. Semua tepat waktu dan sangat terorganisir. Saya merasa nyaman karena semua berjalan sesuai rencana.”*²⁹⁹

²⁹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁹⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

²⁹⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Jadwal keberangkatan dan kegiatan ibadah sangat tertib. Petugas memastikan semuanya berjalan sesuai waktu, dan itu sangat membantu kami, apalagi sebagai lansia yang perlu kepastian dan ketenangan.”³⁰⁰

Indikator Efektivitas layanan sesuai kebutuhan pelanggan

Dalam wawancara bersama jamaah lansia, mereka menjelaskan tentang keadaan dan kondisi yang mereka alami saat melakukan rangkaian ibadah:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang saya terima selama haji sangat memperhatikan kondisi kami sebagai lansia. Petugas selalu membantu dan sabar dalam membimbing kami, jadi saya merasa sangat diperhatikan.”³⁰¹

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa nyaman sekali karena segala kebutuhan lansia diprioritaskan. Mulai dari makanan, tempat istirahat, sampai pen-

³⁰⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁰¹ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

dampingan selama ibadah, semuanya disesuaikan dengan kondisi kami.”³⁰²

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Selama di tanah suci, saya merasakan pelayanan yang ramah dan sesuai dengan kebutuhan lansia. Kami tidak diburu-buru dan selalu dibantu dalam setiap kegiatan.”³⁰³

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, pelayanan sangat memadai. Petugas tahu bagaimana menghadapi jamaah lansia seperti saya, selalu memberi waktu lebih dan bersikap penuh empati.”³⁰⁴

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Sebagai lansia, saya merasa sangat diperhatikan. Fasilitas dan pendampingan yang disediakan betul-betul memudahkan saya dalam menjalankan ibadah.”³⁰⁵

³⁰² Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁰³ Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁰⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁰⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Pelayanan sangat sesuai untuk kami yang sudah lanjut usia. Petugas tidak hanya membantu secara fisik, tetapi juga menenangkan secara emosional.”*³⁰⁶

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Semua pelayanan diberikan dengan mempertimbangkan kondisi kami sebagai lansia. Saya merasa aman dan nyaman selama seluruh rangkaian ibadah.”*³⁰⁷

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya sangat bersyukur, karena dari awal keberangkatan sampai kepulangan, semuanya dipersiapkan sesuai dengan kebutuhan kami yang sudah tua. Petugas sangat perhatian.”*³⁰⁸

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Menurut saya, pelayanannya luar biasa. Kami diberikan kemudahan dan diprioritaskan dalam banyak hal. Ini sangat membantu saya yang sudah tidak sekuat dulu.”*³⁰⁹

³⁰⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁰⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁰⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁰⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya mengapresiasi layanan yang diberikan kepada jamaah lansia. Kami tidak pernah dibiarkan sendiri, selalu ada yang mendampingi dan mengerti kebutuhan kami.”³¹⁰

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan selama haji sangat mendukung kami sebagai lansia. Tidak hanya fasilitas, tapi juga cara petugas memperlakukan kami membuat saya merasa dihargai.”³¹¹

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa sangat terbantu. Semua pelayanan memang dirancang untuk memudahkan jamaah lansia. Kami selalu diberi perhatian dan penyesuaian dalam ibadah.”³¹²

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas memahami betul kebutuhan lansia seperti saya. Dari cara berjalan, beristirahat, hingga ibadah, semuanya diarahkan dengan penuh kesabaran dan perhatian.”³¹³

³¹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³¹² Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Hasil wawancara dengan jamaah haji lansia, diketahui bahwa secara umum pelayanan haji telah berjalan sesuai dengan jadwal dan kebutuhan jamaah lanjut usia. Petugas dinilai bekerja dengan tepat waktu, dalam melaksanakan setiap rangkaian kegiatan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan telah sesuai dengan harapan jamaah, baik dari segi waktu maupun ketepatan tindakan. pada aspek ini terletak pada ketepatan pelaksanaan layanan dan hasil yang dirasakan sesuai dengan kebutuhan jamaah lansia, yang mencerminkan komitmen petugas dalam memberikan pelayanan optimal. demikian, masih terdapat aspek sesuai kebutuhan jamaah yang perlu diperhatikan, yaitu padatnya jadwal kegiatan yang menyebabkan sebagian jamaah lansia merasa kelelahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan berjalan efektif, pengaturan waktu dan ritme kegiatan masih perlu disesuaikan dengan kemampuan fisik jamaah lanjut usia agar mereka dapat melaksanakan ibadah dengan lebih nyaman dan tidak terbebani secara fisik.

b. Dimensi *Features*

Indikator Ketersediaan layanan pendukung

Fasilitas pendukung khusus lansia sangat penting dalam pelayanan haji. Berikut kutipan wawancara langsung jamaah lansia tentang ketersediaan layanan ini, sebagai bahan evaluasi PHU Pesawaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil wawancara dengan jamaah lansia Kabupaten Pesawaran, mereka menjelaskan bahwa:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Selama menjalankan ibadah haji, saya merasa sangat terbantu dengan adanya layanan pendukung seperti pusat informasi dan petugas pendamping. Kalau ada yang bingung atau butuh bantuan, langsung ditangani dengan cepat.”³¹⁴

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, pelayanan pendukung tersedia dan sangat membantu kami lansia. Petugas medis selalu siaga, dan ada pendamping yang siap membantu kapan saja dibutuhkan.”³¹⁵

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Waktu saya merasa kurang sehat, langsung dibantu oleh petugas kesehatan. Pusat informasinya juga jelas dan mudah diakses, sangat membantu bagi kami yang sudah sepuh.”³¹⁶

³¹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³¹⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³¹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya melihat pelayanan sangat lengkap. Ada tempat untuk bertanya jika bingung, pendamping lansia juga selalu sigap melayani kami dalam setiap kegiatan.”*³¹⁷

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya merasa aman karena selalu ada tenaga medis yang siap membantu. Pendamping lansia juga aktif memperhatikan kami, jadi kami tidak pernah merasa sendirian.”*³¹⁸

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Semua layanan yang dibutuhkan lansia tersedia. Kalau ada yang pusing atau butuh istirahat, langsung diarahkan ke tempat yang disediakan dan dibantu petugas.”*³¹⁹

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Pendamping selalu ada di dekat kami dan terus mengecek kondisi jamaah. Kalau butuh informasi atau bantuan, tinggal bilang saja dan langsung ditangani.”*³²⁰

³¹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³¹⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³¹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³²⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Layanan pendukung seperti pos kesehatan dan pusat informasi sangat membantu saya. Mereka cepat tanggap dan memperlakukan kami dengan baik.”*³²¹

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Semua fasilitas pendukung sudah tersedia dengan baik. Petugas pendamping lansia sangat perhatian, bahkan sering bertanya kondisi kami satu per satu.”*³²²

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya sangat terbantu dengan keberadaan pendamping lansia dan petugas medis. Mereka aktif membantu, terutama saat kegiatan padat dan cuaca panas.”*³²³

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Layanan pendukung seperti pusat informasi dan kesehatan tersedia dengan baik. Kalau ada apa-apa, petugas cepat datang membantu, sangat sigap.”*³²⁴

³²¹ Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³²² Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³²³ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³²⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Bantuan medis sangat siap dan responsif. Selain itu, pendamping lansia juga selalu memberi pengarahan agar kami tidak salah arah atau kelelahan.”*³²⁵

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya merasa tenang karena layanan informasi mudah diakses dan pendamping lansia selalu mendampingi kami. Kalau ada yang sakit langsung diurus dengan cepat.”*³²⁶

Indikator Fitur ekstra yang menambah kenyamanan

Dalam wawancara bersama jamaah lansia, mereka menjelaskan tentang keadaan dan kondisi yang mereka alami saat melakukan rangkaian ibadah:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Alhamdulillah, selama di Tanah Suci saya mendapatkan makanan yang sesuai dengan kondisi kami sebagai lansia. Rasanya enak, porsi pas, dan mudah dicerna. Selain itu, kursi roda juga tersedia bagi yang membutuhkan.”*³²⁷

³²⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³²⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³²⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya sangat terbantu dengan adanya ruang istirahat yang nyaman. Setiap kali merasa lelah, saya bisa beristirahat sejenak. Makanan pun disesuaikan untuk kami yang sudah sepuh.”³²⁸

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Fasilitas tambahan seperti kursi roda dan ruang tunggu sangat memudahkan saya. Ketika capek atau kurang sehat, saya bisa duduk dengan nyaman dan tetap merasa diperhatikan.”³²⁹

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Makanannya cocok untuk kami para lansia, tidak terlalu pedas dan mudah dimakan. Petugas juga menyediakan kursi roda saat perjalanan jauh, sangat membantu.”³³⁰

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Waktu saya kelelahan, langsung diarahkan ke tempat istirahat yang bersih dan nyaman. Selain itu, makanan selalu tepat waktu dan cocok untuk usia kami.”³³¹

³²⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³²⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³³⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³³¹ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya merasa sangat diperhatikan karena petugas menyediakan kursi roda untuk yang kesulitan berjalan. Tempat istirahat juga teduh dan tidak bising, cocok untuk lansia.”*³³²

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Ada makanan khusus lansia yang disajikan dengan rapi dan higienis. Kursi roda dan tempat rehat juga disediakan, jadi kami bisa tetap nyaman dalam menjalankan ibadah.”*³³³

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya sangat senang karena bisa menggunakan kursi roda saat merasa lelah. Tempat istirahatnya pun bersih, dan makanan diberikan sesuai kebutuhan jamaah yang sudah lanjut usia.”*³³⁴

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Fasilitas tambahan sangat membantu kami. Petugas menyediakan makanan yang cocok untuk kami lansia, dan saya sempat menggunakan kursi roda saat kaki saya pegal.”*³³⁵

³³² Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³³³ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³³⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³³⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Pelayanan sangat memperhatikan kenyamanan lansia. Makanan diberikan dalam porsi yang pas dan sehat, serta ada tempat beristirahat yang tenang dan teduh.”*³³⁶

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Kursi roda sangat membantu saya dalam perjalanan ke lokasi ibadah. Saya juga merasa nyaman karena ada ruang tunggu dan makanan yang sesuai dengan kondisi lansia.”*³³⁷

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya melihat perhatian luar biasa dari petugas. Mereka menyediakan makanan yang cocok, tempat duduk khusus, dan kursi roda bila diperlukan, sangat membantu dalam beribadah.”*³³⁸

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Alhamdulillah, makanan disesuaikan dengan kondisi fisik kami. Kursi roda dan ruang istirahat disediakan dengan baik. Itu membuat kami tetap kuat menjalani semua rangkaian ibadah.”*³³⁹

³³⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³³⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³³⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³³⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Hasil wawancara menunjukkan bahwa jamaah sangat mengapresiasi adanya fasilitas pendukung yang disediakan oleh Kementerian Agama untuk menunjang kenyamanan ibadah haji bagi lansia. Beberapa fasilitas seperti kursi roda, makanan yang disesuaikan dengan kondisi fisik jamaah, ruang istirahat, serta bantuan medis ringan menjadi nilai tambah yang dirasakan langsung manfaatnya oleh para jamaah. Pada aspek ini terlihat dari tersedianya fasilitas pendukung yang relevan dengan kebutuhan jamaah lansia, yang memperlihatkan bahwa penyelenggara telah berupaya memberikan pelayanan secara menyeluruh dan berorientasi pada kenyamanan jamaah. Meskipun demikian, terdapat aspek fitur ekstra menambahkan kenyamanan yang belum merata di seluruh lokasi pelayanan. Beberapa jamaah mengaku masih kesulitan mengakses alat bantu tertentu karena keterbatasan jumlah. Oleh karena itu, pemerataan fasilitas pendukung menjadi hal penting agar seluruh jamaah lansia dapat merasakan manfaat layanan secara setara.

c. Dimensi *Reliability*

Indikator Konsistensi pelayanan

Konsistensi pelayanan haji sangat penting bagi jamaah lansia, memengaruhi rasa aman dan kenyamanan mereka. Berikut kutipan wawancara langsung jamaah lansia tentang pelayanan PHU Pesawaran, sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan keandalan layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan jamaah lansia Kabupaten Pesawaran, mereka menjelaskan bahwa:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Selama saya menjalani ibadah haji, saya merasa bahwa pelayanannya konsisten dan merata dari awal sampai akhir. Baik di Indonesia maupun di Arab Saudi, petugas selalu sigap membantu tanpa membeda-bedakan.”³⁴⁰

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, pelayanan yang diberikan sangat teratur dan tidak berubah-ubah. Dari pemberangkatan hingga pemulangan, semuanya sesuai prosedur dan tidak ada yang menurun kualitasnya.”³⁴¹

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa sangat terbantu karena setiap proses dijalankan dengan tertib. Pelayanan di Tanah Air maupun di Tanah Suci tetap baik dan sesuai aturan, tidak ada pengurangan kualitas sama sekali.”³⁴²

³⁴⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁴¹ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁴² Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Pelayanan yang saya rasakan sangat merata untuk semua jamaah, termasuk lansia. Dari keberangkatan, selama di Arab Saudi, hingga pulang ke tanah air, pelayanannya tetap terjaga kualitasnya.”*³⁴³

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Alhamdulillah, saya merasakan pelayanan yang stabil dan sesuai standar. Tidak ada perbedaan perlakuan, semua jamaah dilayani dengan penuh perhatian dari awal sampai akhir.”*³⁴⁴

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Pelayanannya bagus dan teratur. Dari manasik haji, transportasi, hingga penginapan, semuanya disiapkan dengan baik. Tidak ada yang berubah meskipun waktu terus berjalan.”*³⁴⁵

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Menurut saya, pelayanan tidak pernah menurun. Dari Indonesia sampai ke Arab Saudi, semua berjalan lancar dan sesuai dengan aturan pemerintah. Kami merasa sangat diperhatikan.”*³⁴⁶

³⁴³ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁴⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁴⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁴⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa puas karena dari awal berangkat sampai kembali ke tanah air, pelayanannya tetap konsisten. Tidak ada ketimpangan atau penurunan kualitas pelayanan.”³⁴⁷

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugas melayani dengan sangat baik dan terorganisir. Saya melihat tidak ada perubahan kualitas, semuanya terjaga dari awal hingga akhir ibadah haji.”³⁴⁸

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanannya saya nilai sangat baik dan stabil. Semua tahapan dijalankan sesuai dengan aturan dan diberikan kepada semua jamaah secara adil, termasuk lansia seperti saya.”³⁴⁹

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa bahwa pelayanan haji tahun ini sangat tertib dan tidak ada kendala berarti. Dari embarkasi sampai pulang, semuanya tetap terjaga dan sesuai dengan yang dijanjikan.”³⁵⁰

³⁴⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁴⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁴⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁵⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Selama pelaksanaan haji, tidak saya temukan penurunan pelayanan. Semuanya tetap baik dan dijalankan dengan disiplin, sesuai dengan standar pelayanan jamaah haji.”³⁵¹

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, pelayanan sangat merata dan sesuai dengan prosedur. Dari keberangkatan, saat di Mekkah dan Madinah, hingga kepulangan, semuanya tetap konsisten dan profesional.”³⁵²

Indikator Kemampuan jasa disampaikan secara akurat dan dapat diandalkan

Dalam wawancara bersama jamaah lansia, mereka menjelaskan tentang keadaan dan kondisi yang mereka alami saat melakukan rangkaian ibadah:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, layanan dari Kementerian Agama sangat membantu kami para lansia dalam menjalankan ibadah dengan tenang dan khusyuk. Dengan bimbingan dan pendampingan yang diberi-

³⁵¹ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁵² Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

*kan, saya merasa lebih siap secara lahir dan batin untuk menjadi haji yang mabrur.*³⁵³

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Alhamdulillah, pelayanan yang saya terima sangat baik dan mendukung. Petugas selalu memberikan perhatian, dan semua kebutuhan kami terpenuhi dengan baik. Itu membuat saya lebih fokus dalam beribadah dan berusaha menjadi haji yang mabrur.*³⁵⁴

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Pelayanan dari Kementerian Agama sangat membantu. Mulai dari manasik haji hingga pendampingan selama di Tanah Suci, semuanya dilakukan dengan penuh kepedulian. Saya merasa sangat terbimbing dalam menjalankan ibadah yang benar.*³⁵⁵

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Dengan adanya layanan khusus lansia dari Kemenag, saya merasa sangat terbantu. Saya jadi lebih semangat menjalankan semua rangkaian ibadah dan merasa dimudahkan untuk meraih kemabruran haji.*³⁵⁶

³⁵³ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁵⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁵⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁵⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Alhamdulillah, pelayanan sangat membantu. Mulai dari penyuluhan, fasilitas, hingga bimbingan ibadah di lapangan membuat kami lansia merasa tenang dan fokus. Saya yakin ini sangat mendukung kami dalam mencapai haji yang mabrur.”*³⁵⁷

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya merasa sangat bersyukur karena petugas haji dari Kemenag sangat perhatian dan memahami kondisi kami. Semua fasilitas disiapkan dengan baik, sehingga saya bisa menjalani ibadah dengan lancar dan sungguh-sungguh.”*³⁵⁸

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Layanan dari Kementerian Agama sangat lengkap dan ramah bagi lansia. Petugas selalu ada jika kami membutuhkan bantuan. Hal ini membuat ibadah kami lebih terarah dan penuh makna, sehingga saya merasa lebih dekat dengan kemabruran.”*³⁵⁹

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan sangat memudahkan saya dalam menjalani ibadah. Semua dijelaskan dengan jelas, dan kami dibantu

³⁵⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁵⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁵⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

terus-menerus selama di Tanah Suci. Saya merasa lebih mantap dan ikhlas menjalankan semua rukun haji.”³⁶⁰

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Kemenag benar-benar memberikan pelayanan yang luar biasa, terutama untuk kami yang sudah lanjut usia. Fasilitas dan pendampingan yang diberikan sangat bermanfaat agar kami bisa khusyuk dan fokus beribadah dengan harapan mendapatkan haji yang mabrur.”³⁶¹

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Dengan adanya layanan dari Kementerian Agama yang terstruktur dan manusiawi, saya merasa sangat terbantu. Saya jadi bisa menjalankan ibadah haji dengan tertib dan benar sesuai tuntunan agama.”³⁶²

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa layanan Kemenag sangat memfasilitasi kami sebagai lansia. Mereka tidak hanya melayani fisik, tapi juga memperhatikan kesiapan spiritual. Itu sangat membantu dalam mencapai kemabruran.”³⁶³

³⁶⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁶¹ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁶² Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁶³ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Segala bentuk layanan yang diberikan, mulai dari penyuluhan sampai pengawasan selama ibadah, benar-benar membantu. Kami tidak merasa sendirian dan selalu merasa dibimbing untuk beribadah secara maksimal.”³⁶⁴

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Layanan Kemenag sangat luar biasa. Saya merasa dihargai sebagai lansia dan diberikan kenyamanan dalam setiap tahap ibadah. Semua itu membuat saya lebih mantap dan ikhlas dalam beribadah, dengan harapan menjadi haji yang mabrur.”³⁶⁵

Hasil wawancara menunjukkan bahwa, jamaah menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas haji telah dilakukan secara konsisten dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Petugas dianggap mampu melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur dan berusaha menjaga kualitas pelayanan agar tetap stabil dari waktu ke waktu. Hal ini menjadi aspek kuat yang menunjukkan keandalan petugas dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan yang dapat dipercaya oleh jamaah. Namun, jamaah juga mengungkapkan adanya perbedaan kecil dalam aspek konsistensi pelayanan antar petugas dan antar lokasi, Beberapa jamaah merasakan adanya perbedaan kecepatan atau perhatian dari petugas di tempat tertentu

³⁶⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁶⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

dibandingkan di lokasi lain. Kondisi ini menjadi aspek yang menandakan perlunya peningkatan kemampuan jasa untuk disampaikan secara akurat dan dapat diandalkan agar kualitas layanan tetap seragam di seluruh area penyelenggaraan ibadah haji.

d. Dimensi *Conformance*

Indikator Kepatuhan terhadap standar layanan/SOP

Kepatuhan pada SOP haji penting untuk menjamin layanan yang adil dan aman, khususnya bagi jamaah lansia. Berikut kutipan wawancara langsung jamaah lansia tentang penerapan SOP oleh PHU Pesawaran, sebagai bahan evaluasi peningkatan layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan jamaah lansia Kabupaten Pesawaran, mereka menjelaskan bahwa:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Selama menjalani ibadah haji, saya melihat para petugas sangat teratur dan menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Mereka selalu mengarahkan kami dengan sabar dan penuh perhatian.”³⁶⁶

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, para petugas benar-benar mengikuti prosedur layanan yang sudah ditentukan. Setiap kegiatan dilakukan secara

³⁶⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

tertib dan sesuai jadwal. Kami para lansia merasa terbantu dan tidak kebingungan.”³⁶⁷

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Alhamdulillah, pelayanan dari petugas sangat baik dan profesional. Saya melihat mereka menjalankan tugasnya dengan mengikuti aturan dan prosedur dari Kementerian Agama. Semua berjalan lancar dan sesuai arahan.”*³⁶⁸

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Petugas-petugas haji sangat disiplin dan menjalankan pelayanan dengan rapi. Saya merasa mereka bekerja sesuai standar, mulai dari manasik hingga pelaksanaan ibadah di Tanah Suci.”*³⁶⁹

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya perhatikan petugas selalu bekerja sesuai prosedur. Mereka memberikan informasi yang jelas, membantu saat dibutuhkan, dan tidak pernah meninggalkan kami tanpa arahan. Itu menunjukkan bahwa mereka menjalankan tugasnya dengan standar yang benar.”*³⁷⁰

³⁶⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁶⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁶⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁷⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, para petugas sangat memahami tugas mereka. Setiap tahapan ibadah dipandu dengan baik dan sesuai ketentuan dari Kementerian Agama. Saya merasa aman dan terlayani dengan baik.”³⁷¹

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya bersyukur karena semua kegiatan ibadah didampingi oleh petugas yang paham prosedur. Mereka tidak pernah bertindak sembarangan, semua dilakukan dengan rapi dan sesuai aturan yang berlaku.”³⁷²

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasakan bahwa pelayanan petugas sangat sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Mereka selalu siap membantu dan memandu kami dengan langkah-langkah yang jelas dan teratur.”³⁷³

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Petugasnya sangat bagus. Mereka bekerja dengan sistematis dan mengikuti panduan dari pemerintah. Tidak ada yang mereka

³⁷¹ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁷² Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁷³ Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

lewatkan, semua dijalankan dengan sungguh-sungguh dan sesuai prosedur.”³⁷⁴

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya mengamati bahwa para petugas menjalankan tugas dengan sangat disiplin. Mereka mengikuti prosedur layanan dan memberikan arahan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh kami para lansia.”³⁷⁵

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, saya melihat langsung bagaimana petugas bekerja dengan mengikuti standar operasional. Setiap tahapan ibadah kami dibimbing dengan teliti dan profesional.”³⁷⁶

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa puas karena para petugas betul-betul menjalankan tugas sesuai prosedur. Mereka tidak hanya memberikan pelayanan fisik, tapi juga memastikan kami memahami setiap proses ibadah yang dijalani.”³⁷⁷

³⁷⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁷⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁷⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁷⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Semua petugas bekerja sesuai prosedur dan sangat memperhatikan kenyamanan jamaah. Mereka tidak hanya profesional, tapi juga ikhlas melayani. Itu sangat membantu kami selama menjalani seluruh rangkaian ibadah.”³⁷⁸

Indikator Kesesuaian dengan janji layanan atau kontrak

Berdasarkan hasil wawancara dengan jamaah lansia Kabupaten Pesawaran, mereka menjelaskan bahwa:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya, layanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan tuntunan ibadah haji. Petugas dari Kemenag maupun PIHK membimbing kami dari awal hingga akhir, semua dilakukan dengan tertib dan sesuai syariat.”³⁷⁹

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Selama pelaksanaan ibadah haji, saya merasa layanan yang diberikan mengikuti tuntunan yang benar. Kami dibimbing dalam setiap rangkaian ibadah, dan dijelaskan pula makna serta tata caranya.”³⁸⁰

³⁷⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁷⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁸⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasakan bahwa petugas, baik dari pemerintah maupun swasta, memberikan pelayanan yang sesuai tuntunan. Kami diajarkan cara ibadah yang benar sejak manasik sampai pelaksanaan di tanah suci.”³⁸¹

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah, pelayanan yang kami terima benar-benar membantu kami memahami dan menjalankan ibadah dengan baik. Setiap kegiatan sesuai dengan ajaran yang kami pelajari sejak manasik.”³⁸²

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa bahwa semua pelayanan sudah sesuai dengan tuntunan ibadah haji. Tidak ada yang menyimpang, malah petugas selalu mengingatkan dan membimbing kami agar tidak salah dalam menjalankan rukun.”³⁸³

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Layanan dari Kementerian Agama maupun pihak swasta sangat sesuai dengan tuntunan haji. Mereka sabar menjelaskan, bahkan

³⁸¹ Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁸² Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁸³ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

saat kami bingung atau lupa, mereka tetap membantu dengan baik.”³⁸⁴

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Bagi saya, layanan yang diberikan sudah mencerminkan pelaksanaan ibadah haji yang benar. Setiap rukun dan wajib haji dijelaskan dan dibimbing, sehingga kami merasa tenang dalam beribadah.”³⁸⁵

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang saya terima sangat baik dan sesuai dengan ajaran. Kami tidak hanya dibantu secara fisik, tapi juga dijelaskan makna setiap ibadah agar tidak sekadar menjalankan ritual.”³⁸⁶

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasakan bahwa semua layanan, baik dari pemerintah maupun PIHK, sudah sesuai dengan aturan dan tuntunan haji. Kami selalu diingatkan untuk niat, tata cara thawaf, sa’i, dan lainnya.”³⁸⁷

³⁸⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁸⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁸⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁸⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Seluruh rangkaian ibadah yang kami jalani dibimbing dengan tuntunan yang benar. Petugas sangat memperhatikan syarat dan rukunnya, sehingga saya merasa ibadah haji saya sah dan sesuai ajaran Islam.”³⁸⁸

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Layanan yang kami terima sangat membantu kami melaksanakan ibadah sesuai tuntunan. Petugas tidak hanya membantu teknis, tapi juga memberi pemahaman tentang makna ibadah.”³⁸⁹

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya sangat bersyukur karena layanan yang kami dapat benar-benar berdasarkan tuntunan ibadah haji yang sah. Semua kegiatan dipandu sesuai rukun dan wajib haji, tidak asal-asalan.”³⁹⁰

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Dari awal hingga akhir, kami dibimbing berdasarkan tuntunan yang benar. Baik petugas Kemenag maupun PIHK menjalankan

³⁸⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia domisili Tegineneng Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁸⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

peran mereka dengan baik, sehingga kami tidak ragu dalam setiap ibadah yang kami lakukan.”³⁹¹

Hasil wawancara, jamaah menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh Kementerian Agama. Petugas menjalankan tugas sesuai dengan aturan dan arahan, serta berupaya memenuhi janji pelayanan sebagaimana yang dijanjikan sebelumnya. Hal ini memperlihatkan aspek kepatuhan standar layanan pada kepatuhan petugas terhadap SOP dan kesesuaian antara janji dengan pelaksanaan layanan di lapangan.

e. Dimensi Serviceability

Indikator Kemudahan memperoleh bantuan jika terjadi masalah

Kemudahan akses bantuan sangat vital bagi jamaah lansia selama haji. Berikut pengalaman mereka tentang respons petugas PHU Pesawaran, sebagai masukan untuk meningkatkan kecepatan dan efektivitas layanan.

Dalam wawancara bersama jamaah lansia, mereka menjelaskan tentang keadaan dan kondisi yang mereka alami saat melakukan rangkaian ibadah:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Ketika saya mengalami keluhan kesehatan ringan, saya langsung dibantu oleh petugas dengan cepat. Mereka sigap dan sudah terbi-

³⁹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

asa menangani lansia seperti saya, jadi saya merasa sangat terbantu.”³⁹²

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Alhamdulillah, saat saya kebingungan soal kamar dan pengaturan jadwal ibadah, petugas langsung membantu dengan ramah. Saya tidak perlu menunggu lama karena mereka selalu siap siaga.”*³⁹³

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya pernah kesulitan mencari tempat wudhu, lalu saya tanya ke petugas dan mereka segera mengarahkan saya. Pelayanan mereka cepat dan sopan, jadi saya merasa aman.”*³⁹⁴

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Waktu saya merasa tidak enak badan di penginapan, saya memberitahu salah satu petugas. Tidak lama kemudian saya dibawa ke pos kesehatan dan dilayani dengan baik. Mereka perhatian dan sigap.”*³⁹⁵

³⁹² Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁹³ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁹⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya sangat bersyukur karena setiap kali ada kendala, terutama saat kami transit atau pindah tempat, petugas selalu membantu tanpa saya harus repot mencari bantuan. Mereka responsif sekali.”*³⁹⁶

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Petugas sangat mudah dijangkau, dan ketika saya merasa lelah atau bingung dengan jadwal ibadah, mereka menjelaskan dengan sabar. Tidak ada yang dibiarkan bingung terlalu lama.”*³⁹⁷

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya sempat tertinggal rombongan waktu akan naik bus, tapi langsung dibantu oleh petugas yang sigap menenangkan saya dan mengatur ulang keberangkatan saya. Pelayanan seperti ini sangat saya apresiasi.”*³⁹⁸

³⁹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

³⁹⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Ketika saya kesulitan membawa koper saya di bandara, petugas langsung menghampiri dan membantu tanpa saya minta. Mereka memperhatikan jamaah, terutama lansia seperti saya.”*³⁹⁹

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya pernah lupa jadwal manasik, lalu menghubungi petugas. Mereka segera menjawab dan datang ke kamar saya untuk menjelaskan ulang. Bagi saya ini sangat membantu dan efisien.”*⁴⁰⁰

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Petugas ibadah dan kesehatan sangat mudah dicari, bahkan mereka yang lebih sering menghampiri kami dulu. Saat saya butuh obat, langsung diberikan tanpa harus menunggu lama.”*⁴⁰¹

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Waktu itu saya bingung soal pengaturan kamar dan jadwal, tapi petugas langsung datang saat saya tanyakan. Mereka jelas, tegas, dan tidak membuat saya bingung. Saya sangat puas dengan pelayanannya.”*⁴⁰²

³⁹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴⁰⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴⁰¹ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴⁰² Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saat ada masalah dengan transportasi menuju Arafah, petugas langsung memberi penjelasan dan solusi. Tidak perlu menunggu lama, mereka sangat cepat tanggap dan komunikatif.”*⁴⁰³

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Pelayanan petugas sangat memuaskan. Saya pernah mengalami kesulitan mencari arah ke masjid, langsung ada petugas yang menemani saya sampai ke tempat tujuan. Ini membuat saya merasa sangat diperhatikan.”*⁴⁰⁴

Indikator Responsif terhadap keluhan

Berdasarkan hasil wawancara dengan jamaah lansia Kabupaten Pesawaran, mereka menjelaskan bahwa:

Ibu Tukinah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Menurut saya, petugas sangat tanggap dari awal sampai akhir. Saat di tanah air, mereka selalu mengingatkan jadwal dan keperluan. Di Arab Saudi pun, ketika kami butuh bantuan, mereka langsung hadir. Saat pulang, semua juga diatur dengan rapi.”*⁴⁰⁵

⁴⁰³ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴⁰⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴⁰⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Tukinah, selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Ibu Sukirah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Alhamdulillah, dari awal keberangkatan sampai pulang, tidak ada kendala berarti. Petugas cepat tanggap kalau ada keluhan, dan selalu memberikan solusi yang tepat. Pelayanan mereka luar biasa.”*⁴⁰⁶

Ibu Enjun, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Saya merasa puas karena setiap ada keluhan, baik tentang kesehatan maupun akomodasi, selalu langsung direspon. Baik di tanah air maupun di Arab Saudi, pelayanan petugas sangat membantu.”*⁴⁰⁷

Ibu Juarsih, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Petugas sangat membantu, terutama saat saya merasa bingung dengan prosedur keberangkatan. Mereka menjelaskan dengan sabar. Saat di Arab Saudi, kalau kami mengeluh kelelahan, langsung diarahkan untuk istirahat dengan fasilitas yang memadai.”*⁴⁰⁸

Ibu Mashelna, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan penyelenggara sangat bagus. Setiap kami mengalami kendala, seperti pengaturan kamar atau perubahan jadwal, lang-

⁴⁰⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Sukirah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴⁰⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Enjun selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴⁰⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Juarsih selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

sung ditangani. Mereka juga selalu memastikan kami nyaman sampai kepulangan.”⁴⁰⁹

Ibu Siti Maryamah, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya sangat mengapresiasi kerja petugas. Mereka benar-benar tanggap, bahkan sering kali menanyakan kondisi kami terlebih dahulu. Di setiap fase perjalanan haji, kami selalu dibimbing dengan baik.”⁴¹⁰

Ibu Tumini, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Semua keluhan selalu ditanggapi dengan cepat. Petugas juga selalu mengecek keadaan kami secara rutin. Saya merasa aman karena mereka selalu siaga, terutama saat di Mekkah dan Madinah.”⁴¹¹

Ibu Rohaiti, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Dari segi pelayanan, sangat memuaskan. Saat kami merasa keletihan atau bingung, selalu ada petugas yang siap membantu. Respons mereka cepat, tidak membiarkan jamaah menunggu terlalu lama.”⁴¹²

⁴⁰⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Mashelna selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maryamah selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Tumini selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴¹² Hasil wawancara dengan Ibu Rohaiti selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Masud, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Petugas selalu tanggap, baik saat manasik di Indonesia, selama di Arab Saudi, sampai kepulangan. Bahkan saat kami mengeluh soal makanan, langsung diberikan solusi dengan cepat.”*⁴¹³

Bapak Adi Teguh, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Penyelenggara dan petugasnya luar biasa. Mereka sigap dan profesional. Waktu saya tanya soal jadwal ibadah, langsung dijelaskan. Bahkan keluhan kecil pun tetap diperhatikan.”*⁴¹⁴

Bapak Abdul Gani, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Alhamdulillah, saya sangat puas. Petugas cepat sekali merespon, terutama ketika ada keluhan dari jamaah lansia. Mereka hadir sebelum kami sempat kebingungan lebih jauh.”*⁴¹⁵

Bapak Mujad Kasni, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

*“Menurut saya, petugas bekerja sangat baik. Semua proses, mulai dari pemberangkatan, di Arab Saudi, sampai pulang ke Indonesia, dijalankan dengan sangat tertib dan cepat tanggap terhadap setiap masalah.”*⁴¹⁶

⁴¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Masud selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴¹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Adi Teguh selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴¹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Gani selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

⁴¹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Mujad Kasni selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

Bapak Djauhari Umar Ali, juga selaku Jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran, mengatakan sebagai berikut:

“Saya sangat bersyukur karena pelayanannya begitu maksimal. Petugas cepat menanggapi jika ada keluhan, bahkan tanpa kami minta pun mereka sering datang menanyakan keadaan kami. Pelayanan ini sangat membantu kami para lansia.”⁴¹⁷

Hasil wawancara, jamaah lansia menyampaikan bahwa mereka merasa kemudahan memperoleh bantuan setiap kali membutuhkan pertolongan. Petugas dinilai cepat tanggap dalam merespons terhadap keluhan pada jamaah, baik dalam bentuk bantuan fisik, informasi, maupun penanganan keluhan. Pada aspek kemudahan akses terhadap layanan dan kecepatan petugas dalam memberikan bantuan, yang menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan tinggi dari jamaah terhadap pelayanan yang diberikan.

Disimpulkan bahwa wawancara dengan jamaah, secara umum mereka menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan haji ramah lansia yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran. Jamaah merasa terbantu dengan pelayanan yang cepat, perhatian petugas yang besar, serta adanya fasilitas tambahan yang disesuaikan dengan kebutuhan lansia seperti makanan lembut, kursi roda, ruang istirahat, dan bantuan medis ringan. pada aspek efektivitas layanan, fitur tambahan, dan kemudahan memperoleh bantuan. Jamaah menilai

⁴¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Djauhari Umar Ali selaku jamaah haji lanjut usia Tahun 2023 pada tanggal 17 Juni 2025

layanan yang diberikan benar-benar sesuai kebutuhan mereka dan dijalankan dengan tanggung jawab tinggi. Petugas mudah dijangkau, cepat merespons keluhan, dan selalu siap membantu jamaah dengan kondisi fisik terbatas. Namun, terdapat pada aspek konsistensi pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan. Beberapa jamaah mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan tidak sepenuhnya sama di setiap titik, dan jadwal kegiatan kadang tidak tepat waktu karena kepadatan jamaah.

C. Analisis Implementasi Problematika Dan Kualitas Layanan Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran

Pelayanan terhadap jamaah haji lanjut usia (lansia) merupakan aspek krusial dalam menentukan kepuasan dan keberhasilan pelaksanaan ibadah haji secara menyeluruh. Hal ini disebabkan oleh karakteristik jamaah haji Indonesia yang didominasi oleh kelompok lansia, dengan proporsi mencapai 44% pada tahun 2023 dan 37% pada tahun 2024, serta mayoritas di antaranya memiliki penyakit penyerta (*komorbid*) hingga 73%.⁴¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan 13 jamaah haji lansia dan satu orang petugas dari Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan secara umum telah menyinggung berbagai aspek kebutuhan lansia, mulai dari kesehatan, transportasi, akomodasi, hingga

⁴¹⁸ Aji Muhawarman, *Wujudkan Haji Ramah Lansia dan Disabilitas 1446H/2025M, Ini Kebijakan Strategis Kemenkes dalam Penyelenggaraan Kesehatan Haji*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 17 April 2025, <https://kemkes.go.id/id/wujudkan-haji-ramah-lansia-dan-disabilitas-1446h-2025m-ini-kebijakan-strategis-kemenkes-dalam-penyelenggaraan-kesehatan-haji>, diakses 21 Juni 2025.

aspek Kualitas Layanan. Pembahasan berikut menguraikan temuan-temuan tersebut secara lebih mendalam.

1. Implementasi Problematika Haji Ramah Lansia

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran dan para jamaah lansia, dapat disimpulkan bahwa implementasi program Haji Ramah Lansia tahun 2023 telah berjalan secara efektif, meskipun masih ditemukan beberapa dinamika teknis dalam pelaksanaannya. Peneliti mengidentifikasi bahwa variabel problematika implementasi program haji ramah lansia memiliki tiga dimensi utama, yaitu kesehatan, transportasi, dan akomodasi, sebagaimana dikemukakan oleh N. Hidayat (2021) yang menjelaskan bahwa keberhasilan maupun permasalahan dalam pelayanan haji lansia sangat ditentukan oleh tiga dimensi tersebut. Ketiganya saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan sistem layanan yang utuh dalam pelaksanaan ibadah haji yang ramah terhadap jamaah lanjut usia.

a. Dimensi Kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan jamaah haji lansia Kabupaten Pesawaran, pelayanan kesehatan telah berjalan dengan baik. Jamaah merasakan perhatian tinggi dari petugas medis melalui kegiatan pemeriksaan kesehatan rutin, penyediaan posko kesehatan, pemberian obat-obatan, serta pendampingan dokter selama pelaksanaan ibadah haji. Kehadiran petugas medis di lapangan memberikan rasa aman dan nyaman bagi jamaah dalam menjalankan ibadah.

Meskipun pelayanan sudah berjalan baik, masih ditemukan beberapa kendala, antara lain:

- 1) Pemerataan layanan kesehatan yang belum optimal di setiap titik lokasi.
- 2) Akses menuju posko kesehatan yang cukup jauh bagi jamaah lansia dengan keterbatasan mobilitas.
- 3) Ketersediaan obat bagi penderita penyakit kronis seperti hipertensi dan diabetes yang belum sepenuhnya terpenuhi.

Secara teoritis, layanan kesehatan ideal bagi jamaah lansia harus bersifat merata, mudah diakses, dan berkelanjutan, dengan dukungan tenaga medis dan fasilitas memadai. Dalam praktiknya, pelayanan kesehatan di Pesawaran telah mencerminkan komitmen pemerintah dalam mendukung kebutuhan jamaah lansia, tetapi belum sepenuhnya memenuhi standar pemerataan dan aksesibilitas. Dengan demikian, terdapat gap kecil antara teori dan kondisi di lapangan, terutama pada aspek pemerataan layanan dan ketersediaan obat.

b. Dimensi Transportasi

Pelayanan mobilitas bagi jamaah lansia di Kabupaten Pesawaran dinilai sangat membantu. Fasilitas seperti kursi roda, mobil listrik, dan pendampingan petugas yang sigap serta ramah membuat jamaah merasa terbantu dalam berpindah tempat, terutama di area Arafah, Muzdalifah, dan Mina. Selain itu, transportasi yang digunakan juga sudah disesuaikan dengan kebutuhan lansia melalui tangga landai,

pegangan tangan, dan tempat duduk prioritas, sehingga menambah kenyamanan jamaah.

Walaupun fasilitas mobilitas sudah baik, terdapat beberapa kendala, yaitu:

- 1) Jumlah kursi roda dan mobil listrik masih terbatas, sehingga belum semua jamaah lansia terlayani secara bersamaan.
- 2) Antrian penggunaan fasilitas masih terjadi pada jam-jam padat.
- 3) Beberapa petugas belum terlatih secara teknis dalam menangani jamaah dengan keterbatasan fisik berat.

Menurut teori, transportasi ramah lansia seharusnya menekankan aksesibilitas, keselamatan, dan kenyamanan secara menyeluruh. Dalam pelaksanaan di lapangan, hampir seluruh indikator tersebut sudah terpenuhi. Fasilitas dan pendampingan berjalan baik, hanya perlu ditingkatkan dari segi jumlah dan manajemen penggunaannya. Dengan demikian, gap teori dan praktik pada dimensi mobilitas sangat kecil, dan implementasi dapat dikategorikan sangat baik.

c. Dimensi Akomodasi

Mayoritas jamaah menilai bahwa fasilitas tempat tinggal selama haji sudah nyaman, bersih, dan layak bagi lansia. Petugas kebersihan bekerja rutin menjaga kebersihan kamar dan kamar mandi. Suasana penginapan pun tenang dan teratur, sehingga mendukung kenyamanan jamaah lansia untuk beristirahat dengan baik.

Meskipun secara umum akomodasi dinilai baik, masih ditemukan beberapa kendala, di antaranya:

- 1) Keamanan kamar mandi belum sepenuhnya memenuhi standar ramah lansia karena belum tersedia pegangan tangan (hand grip).
- 2) Akses lift di beberapa penginapan masih terbatas, sehingga menyulitkan jamaah dengan gangguan mobilitas.
- 3) Beberapa jamaah lansia masih merasa kesulitan menyesuaikan diri dengan fasilitas luar negeri yang berbeda dari kebiasaan di tanah air.

Secara teoritis, akomodasi ramah lansia harus memenuhi unsur kenyamanan, keamanan, dan kemudahan akses. Berdasarkan temuan lapangan, aspek kenyamanan sudah terpenuhi, namun aspek keselamatan dan aksesibilitas masih memerlukan perbaikan teknis. Maka, dapat disimpulkan terdapat gap kecil pada aspek keamanan dan akses fasilitas yang perlu segera diperbaiki untuk menghindari risiko kecelakaan ringan bagi jamaah lansia.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa implementasi problematika haji ramah lansia di Kementerian Agama Pesawaran telah berjalan baik, meski masih memerlukan penyempurnaan pada aspek transportasi dan pelayanan kesehatan lapangan.

2. Kualitas Layanan Haji Ramah Lansia

Kualitas layanan haji ramah lansia diukur melalui beberapa dimensi utama berdasarkan konsep Parasuraman (SERVQUAL) yang meliputi *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran serta jamaah lansia tahun 2023, diperoleh temuan berikut:

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Fasilitas fisik yang disediakan, seperti asrama haji, alat bantu jalan, kursi roda, dan tenda di Arafah maupun Mina dinilai cukup baik. Kebersihan dan kenyamanan ruang ibadah, transportasi, serta fasilitas umum telah memenuhi standar minimum pelayanan jamaah lansia. Namun, jamaah masih menemukan beberapa kekurangan seperti tenda yang kurang nyaman, peralatan yang belum lengkap seperti kursi roda atau alat bantu jalan, pendingin ruangan yang kurang maksimal, serta beberapa fasilitas yang kurang bersih. Hal ini menunjukkan adanya gap antara standar pelayanan fisik yang ideal dengan realitas keterbatasan sarana dan jumlah jamaah lansia yang terus meningkat.

b. *Reliability* (Keandalan)

Petugas penyelenggara haji menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugas. Jadwal kegiatan seperti pemeriksaan kesehatan, keberangkatan, dan pelayanan konsumsi relatif berjalan sesuai rencana. Namun, dalam pelaksanaan di lapangan terdapat

beberapa ketidaktepatan waktu dan belum seluruhnya sesuai dengan standar, keterlambatan jadwal, kurangnya kesiapan petugas di beberapa kegiatan, hingga masih adanya pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan. Gap ini memperlihatkan bahwa keandalan layanan masih dipengaruhi faktor situasional, seperti cuaca ekstrem dan keterbatasan sumber daya manusia.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Petugas dinilai responsif dan cepat tanggap dalam membantu jamaah yang mengalami kesulitan fisik. Respon terhadap keluhan jamaah juga cukup cepat, terutama yang berkaitan dengan kesehatan. Namun, beberapa jamaah menyatakan bahwa kecepatan respons tidak sepenuhnya cepat atau belum selalu tersedia ketika dibutuhkan, petugas tidak langsung menanggapi keluhan, tidak selalu ada di lokasi disaat dibutuhkan dan belum memberikan perhatian penuh terhadap kondisi lansia dalam beberapa situasi. Hal ini menunjukkan ketidaksesuaian antara teori daya tanggap optimal dengan penerapannya di kondisi lapangan yang dinamis.

d. *Assurance* (Jaminan)

Petugas haji memberikan rasa aman dan percaya kepada jamaah lansia melalui pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional. Jamaah merasa lebih tenang karena pendampingan dilakukan oleh tenaga yang terlatih. Namun, ada beberapa jamaah masih menilai

informasi belum disampaikan secara konsisten sehingga perlunya peningkatan pada aspek kejelasan dan pemerataan pelayanan. Ini menandakan kesenjangan antara jaminan informasi dan transparansi yang diharapkan dengan kenyataan penyampaian informasi di lapangan.

e. *Empathy* (Empati)

Petugas menunjukkan sikap empati tinggi terhadap jamaah lansia, seperti membantu berjalan, membimbing saat ibadah, dan memperhatikan kondisi kesehatan individu. Akan tetapi, ada beberapa catatan dan kekurangan yang dirasakan sebagian kecil jamaah, terutama dalam hal kecepatan respon, kejelasan informasi, ketepatan waktu, serta beberapa pemeliharaan fasilitas. Gap ini menegaskan bahwa empati pelayanan belum sepenuhnya terdistribusi secara proporsional sesuai kebutuhan jamaah lansia.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan haji ramah lansia di Kabupaten Pesawaran telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada empati, keandalan, dan tanggung jawab sosial. Gap yang muncul bersifat teknis dan tidak mengurangi tingkat kepuasan jamaah secara signifikan. Dengan demikian, penyelenggaraan haji ramah lansia di Pesawaran dapat dikatakan efektif dalam mewujudkan layanan yang humanis, inklusif, dan berkeadilan bagi jamaah lanjut usia.

3. Kepuasan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran

Menurut Garvin, kepuasan pelanggan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu *performance* (kinerja), *features* (fitur tambahan), *reliability* (keandalan), *conformance* (kesesuaian), dan *serviceability* (kemudahan layanan). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator untuk menilai sejauh mana jamaah merasa puas terhadap layanan yang diberikan selama proses penyelenggaraan ibadah haji.

a. *Performance* (Kinerja)

Petugas dinilai profesional, disiplin, dan bertanggung jawab. Jamaah merasa seluruh kegiatan berjalan lancar mulai dari manasik hingga pemulangan.

b. *Features* (Fitur Tambahan)

Jamaah merasa sangat terbantu dengan fasilitas seperti kursi roda, ruang istirahat, layanan kesehatan, dan mobil listrik. Fasilitas tersebut meningkatkan kenyamanan dan menunjukkan perhatian pemerintah.

c. *Reliability* (Keandalan)

Seluruh kegiatan haji berjalan sesuai jadwal dan prosedur. Jamaah yakin terhadap kemampuan petugas yang dapat diandalkan dan konsisten.

d. *Conformance* (Kesesuaian)

Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP Kementerian Agama. Setiap tahapan administrasi dan bimbingan dilakukan tertib dan sistematis.

e. *Serviceability* (Kemudahan Layanan)

Petugas mudah dijangkau, cepat tanggap, dan selalu siap membantu jamaah. Permasalahan yang muncul dapat diselesaikan dengan baik dan cepat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jamaah haji lansia di Kabupaten Pesawaran sangat tinggi pada semua dimensi. Tidak ditemukan keluhan berarti, dan jamaah merasa puas atas pelayanan yang diterima. Kinerja petugas yang profesional, fasilitas memadai, serta empati tinggi memberikan pengalaman ibadah yang nyaman dan berkesan. Secara implikatif, keberhasilan ini membuktikan bahwa kebijakan Haji Ramah Lansia telah terlaksana dengan efektif dan berdampak nyata terhadap peningkatan mutu pelayanan.

Jadi, hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara implementasi problematika, kualitas layanan, dan kepuasan jamaah. Meskipun pada variabel implementasi problematika dan kualitas layanan masih terdapat beberapa kendala teknis, terutama pada aspek kesehatan, akomodasi, dan keandalan petugas, namun kinerja pelayanan secara umum tetap mampu menciptakan tingkat kepuasan jamaah yang sangat tinggi. Hal ini membuk-

tikan bahwa keberhasilan program Haji Ramah Lansia di Kabupaten Pesawaran bukan hanya ditentukan oleh kesempurnaan fasilitas fisik, tetapi juga oleh sikap empati, tanggung jawab, dan profesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan. Secara teoritis, temuan ini memperkuat konsep Parasuraman dan Garvin bahwa kualitas layanan dan implementasi kebijakan yang efektif berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan haji ramah lansia di Kabupaten Pesawaran telah berjalan dengan baik dan efektif, meskipun masih memerlukan perbaikan di aspek teknis tertentu. Kepuasan jamaah yang tinggi menjadi bukti nyata bahwa penyelenggaraan haji di Pesawaran telah mewujudkan prinsip layanan inklusif, humanis, dan berkeadilan bagi jamaah lanjut usia.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan jamaah lansia pelayanan jamaah haji lansia dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji di kementerian agama kabupaten pesawaran telah berjalan dengan baik dan menunjukkan hasil yang positif. Variable implementasi problematika mencakup tiga dimensi yaitu:

1. Dimensi kesehatan, pelayanan kesehatan jamaah lansia disediakan oleh Kementerian Agama melalui koordinasi dengan Kementerian Kesehatan, antara lain pemeriksaan kesehatan sebelum keberangkatan, pendampingan tenaga medis, serta penyediaan layanan kesehatan selama di Tanah Suci. Sementara itu, pihak Arab Saudi menyediakan fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, klinik haji, dan layanan medis di Makkah dan Madinah. Namun demikian, masih terdapat kendala pada penanganan penyakit kronis dan kondisi kesehatan khusus jamaah lansia yang memerlukan penanganan intensif dan berkelanjutan, sehingga menjadi catatan perbaikan bagi kedua pihak.
2. Dimensi mobilitas, Kementerian Agama berperan dalam pengaturan dan pendampingan jamaah lansia, termasuk penempatan petugas dan pembimbing. Adapun fasilitas mobilitas seperti kursi roda, mobil listrik dan sarana transportasi disediakan bersama

oleh Kementerian agama dan pihak Arab Saudi. Keterbatasan jumlah alat bantu mobilitas menunjukkan bahwa kebutuhan jamaah lansia belum sepenuhnya sebanding dengan ketersediaan fasilitas yang ada.

3. Dimensi akomodasi, Kementerian Agama bertanggung jawab dalam pemilihan dan pengawasan hotel jamaah haji, sedangkan pihak Arab Saudi menyediakan bangunan dan fasilitas fisik hotel. Kelemahan berupa keterbatasan aksesibilitas, belum tersedianya pegangan tangan (*hand grip*), lantai anti licin, serta keterbatasan lift di beberapa hotel merupakan dampak dari keterbatasan infrastruktur yang belum sepenuhnya ramah lansia, khususnya pada kondisi jam padat.

Pada variabel Kualitas layanan yang diukur melalui lima dimensi *SERVQUAL* telah mencakup lima dimensi yaitu:

1. Dimensi *tangible* (bukti fisik), fasilitas seperti tenda, pendingin ruangan, kursi roda, alat bantu jalan dan kebersihan lingkungan merupakan hasil kerja sama Kementerian agama dan penyelenggara Arab Saudi. Kelemahan berupa tenda yang kurang nyaman, fasilitas yang belum lengkap, serta kebersihan yang belum optimal menunjukkan perlunya peningkatan standar fasilitas yang lebih ramah lansia.
2. Dimensi *reliability* (keandalan), Kementerian Agama berperan dalam pengaturan jadwal, koordinasi kegiatan, dan kesiapan petugas,

sementara pihak Arab Saudi mendukung melalui penyediaan layanan operasional di lapangan. Namun terdapat ketidaktepatan waktu dan keterlambatan jadwal menunjukkan adanya tantangan koordinasi teknis yang masih perlu diperbaiki.

3. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap), petugas haji dari Kementerian agama dan petugas layanan di Arab Saudi diharapkan mampu merespons kebutuhan jamaah lansia dengan cepat. Namun, masih terdapat kondisi di mana respons belum optimal, petugas tidak selalu berada di lokasi saat dibutuhkan, dan perhatian terhadap kondisi lansia belum sepenuhnya maksimal.
4. Dimensi *assurance* (jaminan), Kementerian Agama bertanggung jawab dalam penyampaian informasi, bimbingan, dan jaminan pelayanan, sedangkan pihak Arab Saudi mendukung dari sisi teknis pelaksanaan. Ketidak konsistenan informasi menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan jamaah terhadap kejelasan dan transparansi informasi dengan praktik di lapangan.
5. Dimensi *empathy* (empati), secara umum petugas Kementerian agama dan penyelenggara Arab Saudi telah menunjukkan sikap peduli dan ramah terhadap jamaah lansia. Namun, sebagian kecil jamaah masih merasakan kekurangan pada aspek kecepatan respons, kejelasan informasi, ketepatan waktu, dan pemeliharaan fasilitas.

Sementara itu, tingkat kepuasan jamaah yang diukur melalui lima dimensi Garvin (*performance, features, reliability, conformance dan serviceability*) menunjukkan hasil sangat tinggi pada seluruh aspek, menandakan bahwa jamaah haji lansia kementerian agama pesawaran.

B. Saran Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Manajemen Haji dan Umrah, khususnya yang berkaitan dengan implementasi kebijakan Haji Ramah Lansia dan tingkat kepuasan jamaah. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan jamaah lansia. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk:

1. Mengembangkan penelitian ini dengan cakupan wilayah yang lebih luas, melibatkan beberapa kabupaten atau provinsi agar hasilnya lebih representatif.
2. Mengkaji variabel lain yang relevan seperti aspek psikologis, spiritual, dan sosial jamaah lansia untuk memperluas perspektif teoritis.
3. Menggunakan metode penelitian campuran (*mixed methods*) agar hasil penelitian lebih mendalam dan memiliki kekuatan analisis yang komprehensif.

C. Saran Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak-pihak terkait, khususnya Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran,

dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji yang ramah bagi jamaah lanjut usia. Beberapa saran praktis antara lain:

1. Kementerian Agama disarankan memperkuat skrining dan pemantauan kesehatan jamaah lansia sejak pra-keberangkatan, khususnya bagi penderita penyakit kronis, serta meningkatkan ketersediaan dan pendampingan tenaga medis selama pelaksanaan ibadah haji. Sementara itu, pihak Arab Saudi diharapkan mengoptimalkan layanan kesehatan rujukan, klinik haji, dan koordinasi medis di Tanah Suci agar penanganan penyakit kronis dan kondisi kesehatan khusus jamaah lansia dapat dilakukan secara cepat, intensif, dan berkelanjutan.
2. Kementerian Agama perlu meningkatkan pendataan dan perencanaan kebutuhan alat bantu mobilitas jamaah lansia sejak pra-keberangkatan agar ketersediaannya sesuai kebutuhan di lapangan. Sementara itu, pihak Arab Saudi diharapkan menambah dan mengoptimalkan fasilitas mobilitas ramah lansia di area ibadah strategis serta memperkuat koordinasi dengan Kementerian Agama guna menjamin mobilitas jamaah lansia yang aman dan nyaman.
3. Kementerian Agama disarankan menetapkan dan memperketat standar hotel ramah lansia dalam proses pemilihan dan pengawasan, termasuk ketersediaan aksesibilitas yang memadai. Sementara itu, pihak Arab Saudi diharapkan meningkatkan infrastruktur hotel dengan menyediakan pegangan tangan (hand grip), lantai anti licin, serta kapasitas lift yang

mencukupi, khususnya pada jam padat, guna menjamin kenyamanan dan keselamatan jamaah haji lansia.

4. Kementerian Agama disarankan meningkatkan pengawasan dan penetapan standar minimal fasilitas ramah lansia, khususnya terkait kenyamanan tenda, kelengkapan alat bantu, dan kebersihan lingkungan. Sementara itu, pihak Arab Saudi diharapkan meningkatkan kualitas dan pemeliharaan fasilitas fisik seperti tenda, sistem pendingin, serta sarana pendukung lainnya agar lebih layak, bersih, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah haji lansia.
5. Kementerian Agama disarankan meningkatkan ketepatan perencanaan dan pengawasan jadwal kegiatan serta memperkuat kesiapan petugas agar pelayanan berjalan sesuai waktu yang ditetapkan. Sementara itu, pihak Arab Saudi diharapkan memperbaiki koordinasi teknis dan kesiapan layanan operasional di lapangan sehingga keterlambatan dan ketidaktepatan jadwal dapat diminimalkan.
6. Kementerian Agama disarankan meningkatkan kesiapsiagaan petugas melalui penempatan petugas di titik-titik strategis serta pembekalan khusus pelayanan jamaah lansia. Sementara itu, pihak Arab Saudi diharapkan memperkuat kehadiran petugas layanan di lokasi krusial dan meningkatkan kecepatan respons terhadap kebutuhan jamaah lansia agar pelayanan dapat diberikan secara cepat dan tepat.
7. Kementerian Agama disarankan meningkatkan kejelasan, konsistensi, dan transparansi informasi melalui sistem komunikasi yang terkoordinasi dan

mudah dipahami oleh jamaah lansia. Sementara itu, pihak Arab Saudi diharapkan memperkuat sinkronisasi informasi teknis di lapangan agar pelaksanaan pelayanan sesuai dengan informasi yang disampaikan, sehingga dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan jamaah.

8. Kementerian Agama disarankan memperkuat pembinaan sikap empati, kesabaran, dan kepedulian petugas melalui pelatihan pelayanan jamaah lansia. Sementara itu, pihak Arab Saudi diharapkan meningkatkan perhatian terhadap kebutuhan spesifik jamaah lansia, khususnya dalam kecepatan respons, kejelasan informasi, ketepatan waktu pelayanan, serta pemeliharaan fasilitas, guna mewujudkan pelayanan yang lebih humanis dan berorientasi pada kenyamanan jamaah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, T. M., dan K. Muhajarah. "Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lansia Tahun 2023 oleh Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah." *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 7, no. 1 (2024).
- Aji Muhawarman, *Wujudkan Haji Ramah Lansia dan Disabilitas 1446H/2025M, Ini Kebijakan Strategis Kemenkes dalam Penyelenggaraan Kesehatan Haji*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 17 April 2025, <https://kemkes.go.id/id/wujudkan-haji-ramah-lansia-dan-disabilitas-1446h-2025m-ini-kebijakan-strategis-kemenkes-dalam-penyelenggaraan-kesehatan-haji>, diakses 21 Juni 2025
- Akbar, Muhammad. "Kajian Terhadap Revisi Undang-Undang No.13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia." *Jurnal Kesejahteraan Sosial* 2, no. 2 (2019): 27.
- Anshori, Muslich, dan Sri Iswati. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi 1*. Surabaya: Airlangga University Press, 2019.
- Ariani, Dorothea Wahyu. *Pengendalian Kualitas Statistik*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004.
- Barnes, James G. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi, 2003.
- Bonar Hutapea, "Emotional Intelligence dan Psychological Well-Being pada Manusia Lanjut Usia," *Jurnal Psikologi Pribadi* Vol.13, No.2 (2011): 12.
- David A. Garvin, "Competing on the Eight Dimensions of Quality," *Harvard Business Review* 65, no. 6 (1987): 101–109.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1990.
- Djoko Adi Walujo, Titiek Koesdijati, dan Yitno Utomo. *Pengendalian Kualitas*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.
- Dokumen Profil Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, pada tanggal 20 Juni 2025
- Engel, J.F., R.D. Blackwell, dan P.W. Miniard. *Perilaku Konsumen - Translation of Consumer Behavior*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga, 1990.
- Fahrudin H.S. *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*. Jakarta: Bima Aksara, 1984.

- Finistyawan, Yuventus KK, dan Juita LD Bessie. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Travel Di Kabupaten Malaka (Studi Pada Travel Betun Mandiri Expres)." *Journal of Management Small and Medium Enterprises (SMEs)* 12, no. 2 (2020): 149–65.
- Fitra Java. "Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji." *Jurnal Terbuka Bisnis dan Manajemen* 7, no. 1 (2020).
- Hafsah. "Kendala Lansia Dalam Menunaikan Ibadah Haji: Analisis Psikososial dan Medis." *Al-Tadabbur*, 2021.
- Indah Mulya dkk, "Faktor Yang Mempengaruhi Kulaitas Hidup Pada Lanjut Usia," *Jurnal Psikologi Wijaya Putra* Vol.2, No.1 (2021): 2.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
- Indriana, Yeniar. *Gerontology dan Progreria*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung. Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Data Statistik Haji Tahun 2019-2023*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2019.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Ikhtiar Kemenag Wujudkan Haji Ramah Lansia*. Diakses 15 Agustus 2024. <https://haji.kemenag.go.id>.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Mengelola Haji dengan Hati: Jejak dan Aksi Manajemen Slamet Riyanto*. Jakarta: Dirjen PHU, 2011.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Pedoman Pelaksanaan Haji Ramah Lansia Tahun 2023*. Jakarta: Ditjen PHU, 2023.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler*.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Quran dan Terjemahnya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Surat Keputusan Menteri Agama Nomor 169 Tahun 2023 tentang Penetapan Kuota Haji Tahun 1444H/2023M*.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Transformasi Layanan Haji: Haji Ramah Lansia*. Jakarta: Kemenag RI, 2023.

- Kementerian Agama RI, Quran Dan Terjemahnya. 2019.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi ke-12. Jakarta: Erlangga, 2008.
- M. Nur Nasution, Manajemen Jasa Terpadu (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 41.
- Maslow, Abraham H. Motivasi dan Kepribadian: Teori Motivasi dengan Pendekatan Hierarki Kebutuhan Manusia. Jakarta: PT PBP, 2009.
- Mu'minah, Sulton, Abdul Ghoni Purwanto Edi, A.M.H. Marasabessy, dan Ismail Nurdin. "Public Service Innovation Hajj Pilgrimage Elderly Friendly 2024 Kemenag RI." *Celebes Journal of Community Services* 4, no. 1 (February 13, 2025): 140–52. <https://doi.org/10.37531/celeb.v4i1.1866>.
- Muhammad Akbar Abdussamad, Zuchri. Metode Penelitian Kualitatif. Surabaya: CV. Syakir Media Press, 2021.
- Muhammad Ramdan. Metode Penelitian. Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021.
- N. Hidayati, Peran Pendamping dalam Pelayanan Haji Lansia (2022).
- Nidjam, Ahmad, dan Alatief Hanan. Manajemen Haji. Jakarta: Zikrul Hakim, 2001.
- Parasuraman, Valerie, A. Zeithaml, dan Leonard Berry. "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.
- Potter, Patricia, dan Anne Perry. Fundamental Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika, 2009.
- Pra-Manifest Jemaah Haji Kabupaten Pesawaran Tahun 2023.
- Rivaldi, Alvin, Fahrul Ulum Feriawan, and Mutaqqin Nur. "Metode Pengumpulan Data Melalui Wawancara." *Sebuah Tinjauan Pustaka*, 2023, 1–89.
- Setiawan, Yoga. "Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang Sudah Lansia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung." Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2023.
- Syahrudin. "Pembatasan Usia Pemberangkatan Jamaah Haji Maksimal 65 Tahun Dampaknya Bagi Umat Islam di Kota Bima." *Unram Journal of Community Service* Volume 3, no. Issue 1, 30-34 (2022).
- Syukir. Dasar-Dasar Strategi Dakwah Islam. Surabaya: Al-Ikhlash, 1983.

Tamheryaan, Abu SL, Wahab Tuanaya, dan Mike J Rolobessy. "Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku." *Jurnal Ilmiah Global Education* 5, no. 2 (2024): 858–72.

Thib Raya, Ahmad, dan Siti Musdah Mulia. *Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam*. Jakarta: Prenada Media, 2003.

Yanto, Dimas Hadi, Dwi Rosa Indah, Hardini Novianti, M Rudi Sanjaya, dan Naretha Kawadha Pasemah Gumay. "Analysis of Service Quality Factors in the Grab Application on User Satisfaction Using the Service Quality (SERVQUAL) Method." *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi* 14, no. 2 (2025): 740–55.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Inngmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2919/In.28.3/D.1/TL.00/12/2024 Metro, 6 Desember 2024
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Kepada Yth,
Hasrun Afandi US, MM (Dosen Pembimbing Skripsi)
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Amin Syarifudin
NPM : 2103043001
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Haji & Umroh
Judul : Analisis Problematika Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Kemenag Pesawaran

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan \pm 1/6 bagian
 - b. Isi \pm 2/3 bagian
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan FEBI

Putri Swastika

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

IMPLEMENTASI PROBLEMATIKA DAN KUALITAS LAYANAN HAJI RAMAH LANSIA TAHUN 2023 TERHADAP KEPUASAN JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA PESAWARAN

1. Wawancara Kepada Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran

- a. Bagaimana sejarah dan perkembangan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran?
- b. Apa visi dan misi Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran?
- c. Bagaimana struktur organisasi di Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran?

VARIABEL PROBLEMATIKA

1) Dimensi Kesehatan.

a. Indikator Ketersediaan layanan kesehatan yang memadai

Apakah Kementerian Agama menyediakan fasilitas medis seperti, tenaga kesehatan, serta layanan kesehatan darurat di tempat-tempat penting seperti embarkasi, bandara, akomodasi, dan lokasi ibadah di Arab Saudi?

b. Indikator Penanganan penyakit kronis dan kondisi kesehatan khusus

Bagaimana kesiapan Kementerian agama dan petugas haji dalam menangani jamaah lansia yang menderita penyakit seperti diabetes, hipertensi, jantung, dan kondisi medis lain yang memerlukan perawatan rutin atau khusus.?

2) Dimensi Transportasi

a. Aksesibilitas transportasi yang ramah lansia

Apakah Kementerian Agama menyediakan kendaraan seperti (bus, kereta, pesawat) untuk menyediakan akses yang mudah bagi jamaah lansia, seperti tangga yang rendah, tempat duduk prioritas, dan pintu masuk yang lebar?

b. Ketersediaan fasilitas transportasi yang mendukung mobilitas lansia

Apakah Kementerian Agama menyediakan kendaraan khusus seperti (mobil listrik, kursi roda).bagi lansia di area Masjidil Haram, Mina, Arafah, dan tempat lainnya?

3) Dimensi Akomodasi

a. Fasilitas penginapan yang sesuai untuk lansia

Bagaimana standar kesiapan oleh Kementerian Agama untuk kenyamanan tempat tidur, ventilasi udara, pencahayaan, serta kamar mandi yang aman dan bersih bagi jamaah lansia ?

b. Ketersediaan aksesibilitas di hotel dan tempat tinggal

Apakah Kemenag memperhatikan kemudahan akses lansia seperti adanya lift, pegangan tangan, jalur landai (ramp), serta kemudahan akses ke ruang makan, masjid, dan area ibadah lainnya?

VARIABEL KUALITAS LAYANAN

1) Dimensi Tangible

a. Representasi Visual

Bagaimana kondisi fasilitas fisik seperti (tenda, hotel, kendaraan, dan toilet) yang disediakan untuk mendukung pelaksanaan Haji Ramah Lansia tahun 2023 apakah berbeda dengan jamaah yang muda?

b. Keseluruhan Kesan

Bagaimana Kementerian Agama Pesawaran memastikan bahwa fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam pelayanan haji, khususnya untuk lansia, tetap dalam kondisi bersih, modern, dan terawat?

2) Dimensi Reliability

a. Konsistensi Pelayanan

Apakah unit layanan Kementerian Agama ini telah memberikan pelayanan sesuai dengan standar aturan pelayanan yang bagaimana standar pelayanan?

b. Keakuratan Layanan

Bagaimana cara Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan tepat, bebas dari kesalahan, dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat?

c. Ketepatan Waktu

Bagaimana mekanisme yang diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran untuk memastikan layanan diberikan tepat waktu sesuai jadwal yang dijanjikan kepada jamaah?

3) Dimensi Responsiveness

a. Kecepatan Respon

Seberapa cepat Kementerian Agama menanggapi permintaan atau pertanyaan Jamaah dan apakah disediakan unit khusus?

b. Kesiapan Membantu

Bagaimana kesediaan kementerian agama dalam memberikan bantuan saat pelanggan membutuhkan, yang dapat dihubungi sewaktu waktu?

c. Efisiensi Penanganan Keluhan

Bagaimana Kementerian Agama untuk segera mengatasi masalah atau keluhan pelanggan secara efektif ?

4) Dimensi Assurance

a. Kompetensi dan Pengetahuan

Bagaimana Kementerian Agama memastikan bahwa petugas haji memiliki pengetahuan yang cukup mengenai layanan dan kebutuhan jamaah lansia?

b. Kesopanan dan Keramahan

Bagaimana Kementerian Agama membina sikap sopan dan ramah pendamping haji untuk membantu menumbuhkan kepercayaan dan rasa nyaman terhadap jamaah lansia?

c. Kemampuan Menumbuhkan Kepercayaan dan Rasa Aman

Bagaimana Kementerian Agama mampu menyampaikan keyakinan bahwa layanan yang diberikan dapat diandalkan dan aman bagi pelanggan.

5) Dimensi Empathy

a. Ketersediaan dan Perhatian Pribadi

Bagaimana Kementerian Agama menunjukkan bahwa staf berlaku baik dan perhatian kepada setiap jamaah lansia?

b. Pemahaman Kebutuhan Pelanggan

Bagaimana Kemampuan staf untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan serta harapan unik dari tiap jamaah apakah ada pelatihan?

2. Wawancara Kepada Jamaah Haji Lanjut Usia Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran

VARIABEL PROBLEMATIKA

1) Dimensi Kesehatan.

a. Ketersediaan layanan kesehatan yang memadai

Apakah kemenag menyediakan fasilitas medis seperti, tenaga kesehatan, serta layanan kesehatan darurat di tempat-tempat penting seperti embarkasi, bandara, akomodasi, dan lokasi ibadah di Arab Saudi?

b. Penanganan penyakit kronis dan kondisi kesehatan khusus

Bagaimana Bapak/Ibu menilai kesiapan pemerintah dan petugas haji dalam menangani jamaah lansia yang menderita penyakit seperti diabetes, hipertensi, jantung, dan kondisi medis lain yang memerlukan perawatan rutin?

2) Dimensi Transportasi

a. Aksesibilitas transportasi yang ramah lansia

Bagaimana fasilitas transportasi seperti (bus, kereta, pesawat) menyediakan akses mudah untuk lansia, seperti tangga yang rendah, tempat duduk prioritas, dan pintu masuk yang lebar?

b. Ketersediaan fasilitas transportasi yang mendukung mobilitas lansia

Apakah kemenag menyediakan fasilitas mobilitas seperti (mobil listrik,kursi roda) yang disediakan di tempat-tempat ibadah seperti Mina dan Arafah untuk jamaah lansia?

3) Dimensi Akomodasi

a. Fasilitas penginapan yang sesuai untuk lansia

Bagaimana kenyamanan tempat tidur, kamar mandi, dan fasilitas yang aman dan bersih di tempat penginapan Anda?

b. Ketersediaan aksesibilitas di hotel dan tempat tinggal

Apakah akses hotel/tempat tinggal jamaah ramah untuk jamaah haji lansia?

VARIABEL KUALITAS LAYANAN

1) Dimensi Tangible

a. Representasi Visual

Bagaimana kondisi fasilitas fisik dan peralatan merupakan elemen yang paling langsung terlihat dan dapat mempengaruhi persepsi pelanggan tentang profesionalisme dan kualitas layanan selama pelaksanaan ibadah haji tahun 2023 apakah berbeda dengan jamaah yang muda?

b. Keseluruhan Kesan

Bagaimana kondisi fasilitas dan peralatan yang bersih, modern, dan terawat dapat menciptakan kesan positif secara keseluruhan, yang sangat penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan yang disediakan oleh kementerian sehingga menciptakan kesan positif oleh jamaah?

2) Dimensi Reliability

a. Konsistensi Pelayanan

Apakah selama proses haji, Ibu/Bapak merasakan bahwa Kementerian Agama dapat secara konsisten memberikan layanan sesuai standar aturan yang ada, bagaimana standar pelayanannya?

b. Keakuratan Layanan

Apakah semua layanan yang diberikan oleh Kementerian Agama tepat, tanpa kesalahan, sesuai dengan ekspektasi yang telah ditetapkan?

c. Ketepatan Waktu

Bagaimana petugas Menunjukkan bahwa layanan disampaikan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan kepada jamaah?

3) Dimensi Responsiveness

a. Kecepatan Respon

Seberapa cepat petugas merespons ketika Anda mengajukan pertanyaan atau membutuhkan bantuan apakah disediakan unit khusus?

b. Kesiapan Membantu

Apakah Anda merasa mudah menghubungi atau meminta bantuan petugas saat di tanah suci yang dapat dihubungi sewaktu waktu?

c. Efisiensi Penanganan Keluhan

Apakah Anda pernah menyampaikan keluhan selama berhaji? Bagaimana tanggapan petugas?

4) Dimensi Assurance

a. Kompetensi dan Pengetahuan Petugas

Apakah menurut Anda petugas harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk atau layanan yang ditawarkan?

b. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Bagaimana sikap petugas pendamping haji saat melayani Anda ramah dan sopan membantu menumbuhkan kepercayaan dan rasa nyaman pada jamaah lansia?

c. Kemampuan Menumbuhkan Kepercayaan dan Rasa Aman

Apakah Anda merasa aman dan percaya dengan layanan yang diberikan oleh petugas?

5) Dimensi Empathy

a. Ketersediaan dan Perhatian Pribadi

Apakah petugas menunjukkan bahwa staff berlaku baik waktu dan perhatian kepada setiap jamaah?

b. Pemahaman terhadap Kebutuhan Lansia

Bagaimana Bapak/Ibu menilai kemampuan petugas untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan serta harapan unik dari tiap pelanggan selama menjalankan ibadah haji apakah ada pelatihan khusus?

VARIABEL KEPUASAN

1) Dimensi Performance

a. Ketepatan waktu pelayanan

Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu terima (seperti keberangkatan, pembagian perlengkapan, dan jadwal kegiatan) dilakukan tepat waktu?

b. Efektivitas layanan sesuai kebutuhan pelanggan

Bagaimana menurut Anda pelayanan yang diberikan selama haji sesuai dengan kebutuhan sebagai jamaah lansia?

2) Dimensi Features

a. Ketersediaan layanan pendukung

Apakah tersedia layanan pendukung seperti pusat informasi, bantuan medis, atau pendamping lansia selama Anda menjalankan ibadah haji?

b. Fitur ekstra yang menambah kenyamanan

Apakah ada fasilitas tambahan seperti makanan lansia, kursi roda, atau ruang istirahat yang nyaman untuk mempermudah, mempercepat, atau meningkatkan kenyamanan jamaah lansia?

3) Dimensi Reliability

a. Konsistensi pelayanan

Apakah pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji secara teratur, merata, dan sesuai standar aturan, tanpa adanya penurunan kualitas layanan sepanjang masa penyelenggaraan haji, baik di dalam negeri maupun di Arab Saudi?

b. Kemampuan jasa disampaikan secara akurat dan dapat diandalkan

Apakah layanan yang diberikan Kementerian Agama dapat membantu jamaah haji lansia yang mabrur?

4) Dimensi Conformance

a. Kepatuhan terhadap standar layanan/SOP

Apakah menurut Anda petugas mengikuti prosedur standar layanan dalam melaksanakan seluruh kegiatan ibadah haji yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama?

b. Kesesuaian dengan janji layanan atau kontrak

sejauh mana layanan yang diberikan oleh Kementerian Agama (baik pemerintah maupun pihak swasta seperti PIHK) benar-benar sesuai tuntutan ibadah haji yang baik dan benar?

5) Dimensi Serviceability

- a. **Kemudahan memperoleh bantuan jika terjadi masalah**
sejauh mana Bapak/Ibu dapat dengan cepat, mudah, dan efektif mengakses bantuan dari petugas atau penyelenggara ketika mengalami masalah, baik itu terkait kesehatan, akomodasi, transportasi, administrasi, maupun ibadah selama perjalanan haji?
- b. **Responsif terhadap keluhan**
Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap penyelenggara, petugas, dan pihak apakah dalam merespon keluhan suda tanggap, cepat, dan tepat jamaah selama proses penyelenggaraan ibadah haji, baik sebelum keberangkatan, saat di Arab Saudi, maupun saat pemulangan?

Dokumentasi

1. Profil singkat Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran
4. Data jamaah haji lanjut usia Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran tahun 2023

Metro 1 Juni 2025

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Hasrun Anandhi US,S.E.,M.M.

NIP. 198901092019031002

Mahasiswa Ybs,



Amin svarifudin

NPM.210.3043001

OUTLINE

**IMPLEMENTASI PROBLEMATIKA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN JAMA'AH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA PESAWARAN**

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

ABSTRAK

ORISINALITAS PENELITIAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Problematika Dalam Pelaksanaan Haji Ramah lansia
 - 1. Haji Ramah Lansia
 - 2. Pelaksanaan Haji Ramah Lansia
 - 3. Problematika Haji Ramah Lansia
- B. Kualitas layanan
 - 1. Pengertian Kualitas Layanan
 - 2. Indikator Kualitas Layanan
- C. Kepuasan
 - 1. Pengertian Kepuasan
 - 2. Indikator Kepuasan
- D. Jemaah Haji Lansia
 - 1. Pengertian Jemaah Haji Lanjut Usia
 - 2. Kebutuhan Lanjut Usia
 - 3. Kebutuhan Lanjut Usia

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Penjamin Keabsahan Data
- E. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran
 - 1. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama Pesawaran
 - 2. Visi dan Misi Kementerian Pesawaran
 - 3. Struktur Organisasi Kementerian Pesawaran

- B. Implementasi Problematika Dan Kualitas Layanan Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Pesawaran
- C. Analisis Implementasi Problematika Dan Kualitas Layanan Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Kementerian Agama Pesawaran

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Metro1 Juni 2025

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Hasrun Alandi US,S.E.,M.M.

NIP. 198901092019031002

Mahasiswa Ybs,



Amin svarifudin

NPM.2103043001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBRANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: /In.28/D.1/TL.01/2025

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **AMIN SVARIFUDIN**
NPM : 2103043001
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Untuk : 1. Mengadakan observasi/survey di kementerian agama kabupaten pesawaran, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "implementasi problematika dan kualitas layanan haji ramah lansia tahun 2023 terhadap kepuasan jamaah di kementerian agama pesawaran".

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.

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Dikeluarkan di: Metro
Pada Tanggal :

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

Nomor : /In.28/D.1/TL.00//2025
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
kepala PHU kementerian agama
kabupaten pesawaran
kementerian agama kabupaten
pesawaran
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: /In.28/D.1/TL.01//2025, tanggal
atas nama saudara:

Nama : **AMIN SYARIFUDIN**
NPM : 2103043001
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada kepala PHU kementerian agama kabupaten pesawaran kementerian agama kabupaten pesawaran bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di kementerian agama kabupaten pesawaran, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "implementasi problematika dan kualitas layanan haji ramah lansia tahun 2023 terhadap kepuasan jamaah di kementerian agama pesawaran".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro,
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PESAWARAN
Jl. Raya Kedondong WayLayap Kodepos 35371 email:
kemenagpesawaran@gmail.com
GEDONG TATAAN

Nomor : B- 117/Kk.08.11.5/Hj. / /2025
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 : Amin Syarifudin
NPM : 2103043001
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

KAMARUDDIN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
UNIT PERPUSTAKAAN
NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No. 118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297, 42775; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: isinmetro@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-742/In.28/S/U.1/OT.01/10/2025**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jural Siwo Lampung menerangkan bahwa :

Nama : AMIN SYARIFUDIN
NPM : 2103043001
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jural Siwo Lampung Tahun Akademik 2025/2026 dengan nomor anggota 2103043001.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jural Siwo Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 27 Oktober 2025
Kepala Perpustakaan,

Ah. Gufroni, S.I.Pust.
NIP. 19920428 201903 1 009



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURA SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47298

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Amin Syarifudin
NPM : 2103043001
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **IMPLEMENTASI PROBLEMATIKA DAN KUALITAS LAYANAN HAJI RAMAH LANSIA TAHUN 2023 TERHADAP KEPUASAN JAMAAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA PESAWARAN** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 23%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 03 November 2025
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



Ulul Azmi Mustofa, S.E.I, M.S.I
NIP.198703192020121003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus IAIN Iringrudy Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507, Faksend. (0726) 47296, Website www.iainmetro.ac.id E-mail: iainmetro@iainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Amin Syarifudin

Jurusan/Fakultas : MHU/FEBI

NPM : 2103043001

Semester/Tahun : VIII/2025

No	Hari/Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	2 Juli 2025	- PERBAIKI POTA BAB 4 JAMAAH KAWANAN PERINGKAT KATOR HARUS AOT - PERBAIKI POTA SARBARAN LUMUNNYA	

Dosen Pembimbing

Husrun Afandi US, M.M
NIP. 19890109 201903 1 002

Mahasiswa, Ybs

Amin Syarifudin
NPM. 2103043001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ka Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 81507, Fax (0725) 87296, E-mail: info@uinjm.ac.id, Web: www.uinjm.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH

Nama Mahasiswa : Amin Syarifudin
NPM : 2103043001

Program Studi : MHU
Semester / TA : IX/2025

NO	Hari/ Tanggal	Materi Yang Dikonsultasikan	Tanda Tangan Dosen
	29/2025 10	<ul style="list-style-type: none">• KEMAMPUAN SETIAP WAWASAN-CARA PROX JAWABAN PER-DUABELAS DAN DITAKUNSKAN SESUAI VARIABEL.• JARAK SESUAI KESIMPULAN• TAMBahkan CARAN	

Mengetahui,
Dosen Pembimbing,

Hasrun Afandi Us, M.M
NIP. 198901092019031002

Mahasiswa Ybs,

Amin Syarifudin
NPM.2103043001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hejar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, E-mail : tarbiyah.uin@metronis.ac.id, Website :www.tarbiyah.metronis.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH

Nama Mahasiswa : Amin Syarifudin
NPM : 2103043001

Program Studi : MIHU
Semester / TA : IX/2025

NO	Hari/ Tanggal	Materi Yang Dikonsultasikan	Tanda Tangan Dosen
	04/2025 /09	<ul style="list-style-type: none">TAMBAHKAN SUB JUDUL PADA WAWANCARA TERCIPTA VARIABELKESIMPULAN DI BILAT PADA VARIABEL.TAMBAHKAN KESIMPULAN PADA WAWANCARA.SARAN STRUKTUR SIKARA TEORITIS DAN PRAKTISKESIMPULAN HASIL WAWANCARA PERTANYAAN DAN JAWABAN.	

Mengetahui,
Dosen Pembimbing,

Hasrun Afandi Us, M.M
NIP. 198901092019031002

Mahasiswa Ybs,

Amin Syarifudin
NPM.2103043001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. 0271 81507, Fax 0271 87296, E-mail: info@uin-jember.ac.id, Website: www.uin-jember.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH

Nama Mahasiswa : Amin Syarifudin
NPM : 2103043001

Program Studi : MHU
Semester / TA : IX/2025

NO	Hari/Tanggal	Materi Yang Dikonsultasikan	Tanda Tangan Dosen
	29/08/25 170	<ul style="list-style-type: none">• KEMAMPUAN SETIAP WARGA-CARA PROZ JAMA'AH FAR-DUBA'AH DAN DIBARUNSKAN SESUAI VARIABEL.• JARAK SESUAI KESIMPULAN• TAMBAHKAN CARAN	

Mengetahui,
Dosen Pembimbing,

Hasrun Afandi Us, M.M
NIP. 198901092019031002

Mahasiswa Ybs,

Amin Syarifudin
NPM.2103043001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41587, Fax (0725) 47296, E-mail : tubiyah.ain@metrosuin.ac.id, Website : www.tubiyah.metrosuin.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH**

Nama Mahasiswa : Amin Syarifudin
NPM : 2103043001

Program Studi : MHU
Semester / TA : IX/2025

NO	Hari/ Tanggal	Materi Yang Dikonsultasikan	Tanda Tangan Dosen
	RABU 26/02/25	ACC SKRIPSI	

Mengetahui,
Dosen Pembimbing,

Hasrun Afandi Us, M.M
NIP. 198901092019031002

Mahasiswa Ybs,

Amin Syarifudin
NPM.2103043001

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 1 Wawancara Kepada Staf PHU Pesawaran



Gambar 2 Wawancara Kepada Kasi PHU Peswar



Gambar 1

Wawancara Kepada Bapak Mas'ud



Gambar 2

Wawancara Kepada bapak Abdul Ghani



Gambar 3

Wawancara Kepada Bapak Mujad Kasni



Gambar 4

Wawancara Kepada Bapak Djauhari Umar Ali



Gambar 5

Wawancara Kepada Ibu Tukinah



Gambar 6

Wawancara Kepada Bapak Adi teguh



Gambar 7

Wawancara Kepada Ibu Enjun



Gambar 8

Wawancara Kepada Ibu Juarsih



Gambar 9

Wawancara Kepada Ibu Mashelna



Gambar 10

Wawancara Kepada Ibu Sukirah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama lengkap Amin Syarifudin, dilahirkan di Jambi, 05 September 2003 dan merupakan anak pertama dari lima bersaudara dari pasangan Bapak Rudyanto dan Ibu Nurhayati.

Diawali pendidikan formal di Sekolah Dasar di SDN 164 Sri Agung (2010-2015), Madrasah Tsanawiyah Nurul Yaqin (2016-2018). Peneliti melanjutkan jenjang pendidikan formal Sekolah Menengah Atas di MA Darul A'mal (2019-2021). Kemudian melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Jurusan Manajemen Haji dan Umroh (MHU) dimulai tahun pelajaran 2021/2022 sampai sekarang.