

ABSTRAK

Siti Fatimah Tuzahro: Implementasi Program Layanan Haji Ramah Lansia Di Asrama Haji Embarkasi Jakarta Tahun 2024.

Program Layanan Haji Ramah Lansia merupakan salah satu inovasi pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan jemaah lanjut usia. Program ini menjadi penting mengingat meningkatnya jumlah jemaah lansia setiap tahun. Asrama Haji Embarkasi Jakarta sebagai tempat transit utama jemaah sebelum berangkat ke Tanah Suci memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa seluruh layanan yang diberikan mampu mengakomodasi kebutuhan spesifik jemaah lanjut usia. Hal ini mencakup aspek fisik, psikologis, sosial dan kenyamanan agar jemaah dapat menjalani proses keberangkatan dengan aman dan nyaman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan program layanan haji ramah lansia di Asrama Haji Embarkasi Jakarta. Pada penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang terdiri dari lima dimensi, namun penelitian ini difokuskan pada tiga dimensi utama yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan bukti fisik (*tangibles*), guna mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan mencerminkan kualitas layanan yang responsif dan inklusif terhadap kebutuhan jemaah lanjut usia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif serta paradigma konstruktivisme. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap enam narasumber yang terdiri dari petugas Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), mahasiswa magang, pegawai Embarkasi Jakarta, serta jemaah haji lansia, dilengkapi dengan dokumentasi dan observasi selama masa operasional pemberangkatan jemaah haji tahun 2024.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program layanan Haji Ramah Lansia di Embarkasi Jakarta secara umum telah terlaksana dengan cukup baik. Dalam dimensi keandalan, petugas menunjukkan konsistensi dalam kehadiran dan pendampingan sejak kedatangan hingga pemberangkatan jemaah. Dalam dimensi daya tanggap, petugas bersikap proaktif dengan tidak menunggu permintaan bantuan dari lansia, melainkan langsung menawarkan dukungan sesuai kebutuhan. Sementara itu, pada dimensi bukti fisik, fasilitas seperti kursi roda, toilet lansia, jalur landai, ruang tunggu prioritas, dan kamar tidur bawah telah disediakan, meskipun masih terdapat kekurangan dalam kualitas dan kuantitas sarana tertentu. Penelitian ini merekomendasikan adanya peningkatan fasilitas fisik, serta penambahan petugas perempuan untuk mendukung pelayanan yang lebih inklusif.

Kata Kunci: Implementasi, Layanan Haji, Ramah Lansia, Embarkasi, SERVQUAL.

ABSTRACT

Siti Fatimah Tuzahro: *Implementation of the Elderly-Friendly Hajj Service Program at the Hajj Dormitory in Jakarta Embarkation in 2024.*

The Elderly-Friendly Hajj Service Program is an innovative service initiative in the organization of Hajj, focusing on meeting the specific needs of elderly pilgrims. This program has become increasingly important due to the growing number of elderly pilgrims each year. The Jakarta Hajj Embarkation Dormitory, as a primary transit point before departure to the Holy Land, plays a strategic role in ensuring that all services provided are able to accommodate the physical, psychological, social, and comfort-related needs of elderly pilgrims, enabling them to undergo the departure process safely and comfortably.

This study aims to evaluate the implementation of the Elderly-Friendly Hajj Service Program at the Jakarta Hajj Embarkation Dormitory. It adopts the SERVQUAL service quality theory developed by Zeithaml, Parasuraman, and Berry, which includes five dimensions. However, this study focuses on three main dimensions: reliability, responsiveness, and tangibles, to assess how far the services reflect a responsive and inclusive quality standard for elderly pilgrims.

This research uses a qualitative approach with a descriptive method and a constructivist paradigm. Data were collected through in-depth interviews with six informants, consisting of Hajj Organizing Committee (PPIH) officers, internship students, dormitory staff, and elderly pilgrims. The interviews were complemented by documentation and field observations during the 2024 Hajj departure operations.

The findings reveal that the Elderly-Friendly Hajj Service Program at the Jakarta Embarkation Dormitory has been generally well implemented. In the dimension of reliability, staff showed consistent presence and assistance from arrival until departure. Regarding responsiveness, staff demonstrated a proactive attitude by offering help without waiting for requests. In terms of tangibles, facilities such as wheelchairs, elderly-friendly toilets, ramps, priority waiting rooms, and lower-level beds have been provided, although there remain limitations in the quality and quantity of certain amenities. The study recommends improvements in physical facilities and the addition of female staff to support more inclusive service delivery.

Keywords: *Implemetation, Hajj Services, Elderly-Friendly, Embarkation, SERVQUAL.*