

## DAFTAR ISI

|                                    |       |
|------------------------------------|-------|
| ABSTRAK.....                       | i     |
| ABSTRACT .....                     | ii    |
| LEMBAR PERSETUJUAN .....           | iii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....            | iv    |
| LEMBAR PERNYATAAN .....            | v     |
| KATA PENGANTAR .....               | vi    |
| DAFTAR ISI.....                    | x     |
| DAFTAR TABEL .....                 | xiv   |
| DAFTAR GAMBAR.....                 | xv    |
| DAFTAR LAMPIRAN.....               | xvi   |
| RIWAYAT HIDUP .....                | xvii  |
| MOTTO .....                        | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN .....            | 1     |
| A. Latar Belakang Penelitian.....  | 1     |
| B. Fokus Penelitian .....          | 6     |
| C. Tujuan Penelitian .....         | 6     |
| D. Kegunaan Penelitian.....        | 6     |
| E. Landasan Pemikiran .....        | 7     |
| 1. Landasan Teoritis .....         | 7     |
| 2. Kerangka Konseptual .....       | 12    |
| F. Langkah-langkah Penelitian..... | 13    |
| 1. Lokasi Penelitian.....          | 13    |

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| 2. Paradigma dan Pendekatan .....       | 13        |
| 3. Metode Penelitian .....              | 14        |
| 4. Jenis Data dan Sumber Data .....     | 14        |
| 5. Informan .....                       | 15        |
| 6. Teknik Pengumpulan Data .....        | 17        |
| 7. Teknik Keabsahan Data .....          | 18        |
| 8. Teknik Analisa Data .....            | 18        |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>       | <b>20</b> |
| A. Kajian Terdahulu .....               | 20        |
| B. Kajian Konseptual .....              | 22        |
| 1. Implementasi .....                   | 22        |
| a. Pengertian Implementasi .....        | 22        |
| b. Tujuan dan Fungsi Implementasi ..... | 23        |
| c. Proses Implementasi .....            | 25        |
| 2. Layanan .....                        | 26        |
| a. Pengertian Layanan .....             | 26        |
| b. Bentuk-bentuk Layanan .....          | 27        |
| c. Indikator Kualitas Layanan .....     | 28        |
| 3. Haji Ramah Lansia .....              | 31        |
| a. Konsep Lansia .....                  | 31        |
| b. Konsep Haji Ramah Lansia .....       | 33        |
| c. Dasar Hukum Haji Ramah Lansia .....  | 36        |
| 4. Asrama Haji .....                    | 37        |

|                                                                                                                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| a. Pengertian Asrama Haji.....                                                                                                                                             | 37 |
| b. Dasar Hukum Asrama Haji .....                                                                                                                                           | 38 |
| C. Kajian Teoritis .....                                                                                                                                                   | 40 |
| BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....                                                                                                                               | 44 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....                                                                                                                                   | 44 |
| 1. Sejarah dan Perkembangan Asrama Haji Embarkasi Jakarta.....                                                                                                             | 44 |
| 2. Visi dan Misi Asrama Haji Embarkasi Jakarta .....                                                                                                                       | 49 |
| 3. Susunan Organisasi Asrama Haji Embarkasi Jakarta.....                                                                                                                   | 49 |
| 4. Tugas dan Fungsi Asrama Haji Embarkasi Jakarta .....                                                                                                                    | 51 |
| 5. Fasilitas Asrama Haji Embarkasi Jakarta.....                                                                                                                            | 52 |
| B. Hasil Penelitian.....                                                                                                                                                   | 54 |
| 1. Keandalan ( <i>reliability</i> ) Petugas Embarkasi Jakarta Pada Layanan<br>Haji Ramah Lansia Tahun 2024 .....                                                           | 54 |
| 2. Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) Petugas Embarkasi Jakarta Pada<br>Layanan Haji Ramah Lansia Tahun 2024 .....                                                     | 65 |
| 3. Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> ) Fasilitas Untuk Mendukung Kebutuhan<br>Jemaah Haji Lanjut Usia Pada Layanan Haji Ramah Lansia di<br>Embarkasi Jakarta Tahun 2024 ..... | 74 |
| C. Pembahasan .....                                                                                                                                                        | 82 |
| 1. Keandalan ( <i>reliability</i> ) Petugas Embarkasi Jakarta Pada Layanan<br>Haji Ramah Lansia Tahun 2024 .....                                                           | 82 |
| 2. Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) Petugas Embarkasi Jakarta Pada<br>Layanan Haji Ramah Lansia Tahun 2024 .....                                                     | 86 |

|                                                                                                                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3. Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> ) Fasilitas Untuk Mendukung Kebutuhan<br>Jemaah Haji Lanjut Usia Pada Layanan Haji Ramah Lansia di<br>Embarkasi Jakarta Tahun 2024 ..... | 89 |
| BAB IV PENUTUP.....                                                                                                                                                        | 93 |
| 1. Kesimpulan .....                                                                                                                                                        | 93 |
| 2. Saran.....                                                                                                                                                              | 94 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                                                                                                       | 96 |



## DAFTAR TABEL

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Fasilitas Asrama Haji ..... | 52 |
|---------------------------------------|----|



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Kerangka Konseptual berdasarkan teori SERVQUAL. ....                 | 12 |
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta.....           | 50 |
| Gambar 3.2 Pendampingan Jemaah Lansia Pada Proses Administrasi.....             | 56 |
| Gambar 3.3 Proses Briefing Petugas Bidang Layanan Lansia Dan Disabilitas ....   | 64 |
| Gambar 3.4 Petugas Menggendong Jemaah Naik Ke Dalam Bus Menuju Bandara<br>..... | 66 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi .....                         | 102 |
| Lampiran 2. Data Proses Bimbingan Dosen I.....                               | 103 |
| Lampiran 3. Data Proses Bimbingan Dosen II.....                              | 104 |
| Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Penelitian .....                           | 105 |
| Lampiran 5. Surat Izin Melaksanakan Penelitian UPT Asrama Haji Jakarta ..... | 106 |
| Lampiran 6. Pedoman Wawancara dan Transkrip.....                             | 107 |
| Lampiran 7. Dokumentasi Proses Wawancara .....                               | 110 |

