

ABSTRAK

Muhammad Fikran Al Fadillah. Implementasi Haji Ramah Lansia Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji (Penelitian pada Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Embarkasi Bekasi).

Meningkatnya jumlah jamaah haji lanjut usia (lansia) menuntut penyelenggaraan pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan fisik, kesehatan, dan kenyamanan jamaah. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, Kementerian Agama mengimplementasikan Program Haji Ramah Lansia guna meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Program Haji Ramah Lansia dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Penelitian menggunakan paradigma konstruktivis dengan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan uji keabsahan menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Haji Ramah Lansia telah berjalan cukup baik melalui penyediaan fasilitas ramah lansia, pelayanan yang responsif, serta pendekatan humanis terhadap jamaah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa lima dimensi SERVQUAL telah diterapkan, meskipun masih terdapat kendala pada aksesibilitas fasilitas dan pendataan pendamping jamaah. Penelitian ini mengimplikasikan perlunya peningkatan fasilitas aksesibel, sistem pendataan, dan kompetensi petugas untuk mewujudkan pelayanan haji yang lebih inklusif.

Kata Kunci: Haji Ramah Lansia, Pelayanan Ibadah Haji, SERVQUAL, Jamaah Lansia.