

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menghadapi dinamika yang semakin kompleks, salah satunya ditandai dengan meningkatnya jumlah jemaah haji lanjut usia (lansia). Fenomena ini bukan sekadar persoalan demografis, melainkan juga membawa implikasi serius terhadap sistem pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara. Ibadah haji sebagai rukun Islam kelima memiliki karakteristik ibadah yang menuntut kesiapan fisik, mental, dan spiritual yang tinggi. Rangkaian ibadah seperti thawaf, sa'i, wukuf, mabit, hingga lontar jumrah memerlukan stamina dan mobilitas yang optimal, kondisi yang secara alamiah mengalami penurunan pada usia lanjut.

Daftar tunggu yang dapat mencapai 20 hingga 40 tahun di sejumlah daerah menyebabkan banyak calon jemaah baru memperoleh kesempatan berhaji ketika telah memasuki usia lanjut. Akibatnya, profil jemaah haji Indonesia cenderung didominasi oleh kelompok usia di atas 60 tahun, bahkan tidak sedikit yang berusia di atas 80 tahun. Kondisi ini menuntut adanya pendekatan pelayanan yang berbeda dibandingkan dengan jemaah usia produktif.

Kementerian Agama mencanangkan Program Haji Ramah Lansia sebagai solusi strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji bagi jemaah berusia lanjut. Program Haji Ramah Lansia tersebut menjadi pijakan utama dalam perbaikan berkelanjutan pelayanan ibadah haji. Namun demikian, implementasinya di lapangan perlu dikaji secara mendalam untuk mengetahui sejauh mana program tersebut berjalan efektif, merata, dan berpengaruh nyata.

Maka demi terselenggaranya ibadah haji yang lancar kepala embarkasi berinisiatif menambah tambahan pelayanan berupa Tenaga Musiman (Temus) yang sejatinya menambah daya gedor dalam pelaksanaan pelayanan kepada jemaah haji khususnya terhadap jemaah lansia.

Fenomena Haji Ramah Lansia menjadi prominen sejak meningkatnya jumlah calon jemaah lansia yang mendaftar haji di Indonesia. Misalnya, data dari penelitian Nur Lala Khosyatillah menunjukkan bahwa dari kuota haji reguler sebanyak 203.320 jemaah, terdapat sekitar 67.000 jemaah termasuk lansia pada tahun 2023. Pemerintah bahkan mengusung tagline “Haji Ramah Lansia” untuk menjawab kebutuhan ini (Khosyatillah, 2024). Begitu pula di Kota Semarang, data rujukan dari penelitian Rizki Damayanti menyatakan bahwa pemerintah memberangkatkan 1.952 jemaah haji termasuk 53 jemaah lansia sebanyak beberapa kloter pada musim haji 2024. Keberadaan program haji ramah lansia ini menunjukkan adanya perhatian pemerintah terhadap kenyamanan jemaah lansia agar tetap dapat melaksanakan ibadah haji mereka secara optimal tanpa harus terhambat oleh keterbatasan fisik maupun hambatan administratif yang lain (Damayanti, 2025).

Fenomena meningkatnya jumlah jemaah haji lansia diperkuat pula oleh adanya data empiris yang tercatat dalam Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat). Pada penyelenggaraan haji tahun 1445 H/2024 M, tercatat sebanyak 44.795 jemaah haji berusia 65 tahun ke atas. Jika dibandingkan dengan total kuota jemaah haji reguler Indonesia yang berjumlah 213.320 jemaah, maka proporsi jemaah lansia mencapai 21%. Angka ini

menunjukkan bahwa lebih dari seperlima jemaah haji Indonesia berasal dari kelompok usia lanjut, sebuah persentase yang tidak dapat diabaikan dalam perencanaan dan pelaksanaan layanan haji. (sani, 2024)

Jemaah haji lansia tersebut terbagi ke dalam empat kelompok usia. Sebanyak 34.420 jemaah berada pada rentang usia 66–75 tahun, 8.435 jemaah berusia 76–85 tahun, 1.835 jemaah berusia 86–95 tahun, dan bahkan terdapat 55 jemaah yang berusia di atas 95 tahun. Fakta yang paling mencolok adalah tercatatnya jemaah tertua pada tahun 2024 yang berusia 110 tahun, yaitu Mbah Harjo Mislan dari Ponorogo, Jawa Timur. Data ini secara jelas menggambarkan ekstremitas usia jemaah yang harus dilayani dalam penyelenggaraan ibadah haji (sani, 2024).

Jemaah haji lansia tidak hanya dari aspek usia kronologis, jemaah lansia juga diklasifikasikan berdasarkan tingkat kemandiriannya. Pertama, lansia mandiri yang masih mampu melakukan aktivitas harian tanpa bantuan. Kedua, lansia dengan penyakit penyerta namun masih dapat beraktivitas secara mandiri. Ketiga, lansia yang membutuhkan bantuan orang lain saat beraktivitas di luar kamar. Keempat, lansia yang membutuhkan bantuan penuh baik di dalam maupun di luar kamar. Klasifikasi ini menunjukkan bahwa kebutuhan layanan jemaah lansia sangat beragam dan tidak dapat disamaratakan. Fakta pertama dapat dilihat dari komposisi jemaah haji yang semakin tua. Fenomena meningkatnya jumlah jemaah haji lansia berdampak pada beban penyelenggaraan ibadah haji. Berdasarkan temuan pada penelitian Nur Lala Khosyatillah, pemerintah mencatat peningkatan signifikan jumlah lansia yang

mendaftar haji (sekitar 67 ribu dari total kuota jamaah haji reguler pada tahun 2023). Pemanggilan istilah Haji Ramah Lansia muncul sebagai respons terhadap kondisi demografis ini. Secara sederhana, program ini dimaksudkan untuk memastikan jamaah lansia menerima layanan yang memenuhi kebutuhan fisik, psikologis, administratif, maupun budaya selama proses ibadah haji (Khosyatillah, 2024).

Perspektif manajemen pelayanan, terdapat berbagai dimensi layanan yang perlu diperhatikan ketika melayani jamaah lansia, seperti: Kualitas layanan administrasi haji, dari proses pendaftaran sampai keberangkatan, harus lebih ramah terhadap kebutuhan lansia-misalnya, penyederhanaan prosedur birokrasi dan pemberian prioritas layanan. Temuan di penelitian lain mendukung bahwa kompleksitas administrasi sering menjadi hambatan utama, Kedua Pelayanan kesehatan menjadi dimensi kritis karena lansia merupakan kelompok yang lebih rentan terhadap kelelahan fisik maupun gangguan medis mendadak. Ketersediaan fasilitas medis yang cepat tanggap dan strategi layanan kesehatan khusus merupakan data penting yang mendukung perlunya kebijakan yang memadai, ke tiga Infrastruktur yang ramah lansia, termasuk akses jalur yang lebih mudah dilalui, fasilitas sanitasi yang mendukung mobilitas rendah, serta ruang tunggu yang layak, merupakan faktor pendukung kenyamanan ibadah yang sering kali belum konsisten di lapangan (Fadhil, 2024).

Data-data tersebut menegaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji menghadapi tantangan ganda, yakni tingginya jumlah lansia serta kompleksitas

kebutuhan mereka. Tanpa sistem pelayanan yang terencana, terkontrol, dan berkelanjutan, risiko ketidakterpenuhinya hak-hak jemaah sebagai pengguna layanan publik akan semakin besar. Oleh karena itu, fakta dan data ini menjadi dasar rasional bagi Kementerian Agama untuk kembali mengusung tagline Haji Ramah Lansia pada operasional haji 1445 H/2024 M, melanjutkan kebijakan serupa pada tahun sebelumnya.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan haji terhadap jemaah lansia masih menghadapi berbagai permasalahan. Beberapa studi menemukan bahwa keterbatasan tenaga pendamping, kurangnya pemahaman petugas terhadap kebutuhan lansia, serta belum optimalnya koordinasi antarinstansi menjadi kendala utama dalam implementasi pelayanan haji ramah lansia. Dalam praktiknya, kebijakan yang telah dirumuskan secara normatif belum sepenuhnya terimplementasi secara konsisten di lapangan (Fadilla, 2024)

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik ibadah haji menunjukkan bahwa aspek perencanaan, pengawasan, dan peningkatan pelayanan sering kali belum berjalan secara terpadu. Misalnya, fasilitas transportasi dan akomodasi belum sepenuhnya ramah lansia, seperti jarak hotel yang cukup jauh, keterbatasan kursi roda, serta minimnya aksesibilitas di beberapa titik layanan. Selain itu, aspek edukasi dan pembinaan manasik sering kali belum disesuaikan dengan kemampuan fisik dan kognitif jemaah lansia, sehingga menimbulkan kesulitan dalam pelaksanaan ibadah.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti ingin mengambil

pembahasan studi kualitatif untuk mengidentifikasi Implementasi Haji Ramah Lansia Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Penelitian pada Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Embarkasi Bekasi serta untuk mengetahui seberapa besar Implementasi, sistem yang di terapkan dan juga evaluasi apa yang di lakukan di Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Embarkasi Bekasi berdasarkan tema yang di gagas oleh kementerian agama dari tahun 2023 sampai dengan sekarang tentang Haji Ramah Lansia dan Disabilitas.

Penelitian ini relevan dilakukan untuk menelaah bagaimana implementasi Program Haji Ramah Lansia dapat meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menjadi relevan untuk mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan publik haji dalam menjawab kebutuhan jemaah lansia, Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan praktis bagi peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia secara lebih manusiawi dan berkeadilan serta diharapkan memberikan rekomendasi penting bagi perbaikan program di masa yang akan datang.

B. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian merupakan hal yang penting agar penelitian yang dilakukan bisa tertuju dan terarah. Dengan demikian peneliti memberikan batasan permasalahan yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan sebagai dimensi bukti fisik (*tangibles*) dalam implementasi Program Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi?

2. Bagaimana keandalan (*reliability*) petugas, daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan pelayanan (*assurance*) yang diberikan kepada jamaah haji lansia dalam implementasi Program Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi?
3. Bagaimana empati (*empathy*) petugas yang diwujudkan melalui pendekatan humanis dan kepedulian dalam melayani jamaah haji lansia pada implementasi Program Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis kondisi sarana-prasarana serta keandalan pelayanan dalam implementasi Program Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji bagi jamaah lansia.
2. Menganalisis daya tanggap petugas serta jaminan pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji lansia dalam implementasi Program Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi.
3. Menganalisis pendekatan humanis dan kepedulian petugas dalam melayani jamaah haji lansia pada implementasi Program Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat: Menjadi acuan pengembangan ilmu Manajemen Haji dan Umrah secara umum, serta

sebagai referensi ilmiah bagi mahasiswa Prodi Manajemen Haji dan Umrah, khususnya di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung selain itu penulis berharap memberikan kontribusi keilmuan dalam pengembangan kajian administrasi publik dan manajemen pelayanan publik, khususnya terkait implementasi kebijakan pelayanan ibadah haji ramah lansia.

Menjadi referensi ilmiah bagi penelitian selanjutnya yang membahas kualitas pelayanan publik berbasis kebutuhan kelompok rentan, terutama jamaah haji lansia. Memperkaya kajian empiris penerapan dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) dalam konteks pelayanan keagamaan dan pelayanan publik berbasis nilai kemanusiaan selain itu sebagai salah satu syarat akademik bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Prodi Manajemen Haji dan Umrah.

2. Secara praktis

Bagi peneliti, di harapkan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pemahaman mengenai penerapan skala prioritas ramah lansia dalam konteks manajemen pelayanan haji di embarkasi dan juga bagi civitas akademika, sebagai rujukan awal dalam penyusunan penelitian selanjutnya yang berfokus pada pelayanan jemaah lansia maupun manajemen pelayanan haji secara umum.

Menjadi bahan evaluasi bagi UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi dalam meningkatkan pelayanan lansia serta memberi rekomendasi bagi

Kementerian Agama terkait perbaikan program Haji Ramah Lansia selain itu juga menjadi masukan bagi petugas PPIH, TKHI, dan pembimbing ibadah dalam meningkatkan kualitas pelayanan lansia.

E. Tinjauan Pustaka

1. Hasil Penelitian Sebelumnya

Kajian mengenai penyelenggaraan ibadah haji ramah lansia telah menjadi perhatian penting seiring dengan meningkatnya jumlah jamaah haji lanjut usia di Indonesia. Kondisi tersebut menuntut pemerintah dan penyelenggara ibadah haji untuk menyediakan pelayanan yang tidak hanya memenuhi aspek administratif, tetapi juga memperhatikan keterbatasan fisik, psikologis, dan kebutuhan khusus jamaah lansia. Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji pelaksanaan pelayanan haji ramah lansia dari beragam perspektif, baik dari aspek regulasi, kualitas pelayanan, strategi peningkatan layanan, maupun peran petugas haji.

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Lala Khosyatillah membahas penyelenggaraan ibadah haji ramah lansia di Kementerian Agama Kota Cirebon dengan menitikberatkan pada perspektif peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah telah mengupayakan berbagai bentuk pelayanan bagi jamaah lansia, seperti bimbingan khusus, pemeriksaan kesehatan, serta fasilitas pendukung. Namun demikian, implementasi kebijakan tersebut

belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala teknis dan nonteknis di lapangan, seperti kondisi kesehatan jamaah lansia, keterbatasan fasilitas, dan hambatan administratif. Penelitian ini relevan sebagai landasan normatif dan konseptual dalam memahami pentingnya pelayanan haji ramah lansia, meskipun fokusnya lebih menekankan pada aspek regulasi dibandingkan kualitas pelayanan secara operasional (Khosyatillah, 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Nita Kurnia Sari mengkaji strategi peningkatan kualitas pelayanan bagi jamaah haji lanjut usia di Kementerian Agama Kabupaten Lampung Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan secara eksplisit menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa beberapa dimensi pelayanan, seperti sarana-prasarana, ketanggapan petugas, dan empati terhadap jamaah lansia telah berjalan cukup baik. Namun demikian, aspek keandalan dan jaminan pelayanan masih memerlukan peningkatan. Penelitian ini memiliki relevansi yang sangat kuat dengan penelitian yang akan dilakukan karena menggunakan kerangka teori yang sama, yaitu dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan utama dalam menganalisis implementasi haji ramah lansia (Sari, 2024).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Tamheryaan dan rekan-rekan dalam Jurnal Ilmiah Global Education membahas optimalisasi pelayanan haji

ramah lansia di lingkungan Kementerian Agama Provinsi Maluku. Penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan fokus pada pelaksanaan pelayanan administrasi, akomodasi, serta layanan kesehatan bagi jamaah lansia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan pelayanan bagi jamaah lansia, meskipun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai praktik pelayanan haji ramah lansia di tingkat wilayah, yang relevan sebagai pembanding dalam melihat variasi implementasi pelayanan di berbagai daerah (Tuanaya et al., 2024).

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Muhajarah (2024) dalam Jurnal Manajemen Pendidikan Islam menyoroti evaluasi pelayanan petugas haji ramah lansia di Embarkasi Donohudan Solo. Penelitian ini menekankan pada peran dan kinerja petugas haji dalam memberikan pelayanan kepada jamaah lansia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan telah berjalan dengan baik, namun masih ditemukan beberapa kendala terkait koordinasi dan keterbatasan fasilitas. Penelitian ini relevan karena sama-sama mengkaji implementasi pelayanan haji ramah lansia di lingkungan embarkasi.

Tesis yang disusun oleh Ajeng Dewi Purnama Sari di Universitas Islam Indonesia, meskipun tidak dikaji secara rinci dalam penelitian ini, memberikan kontribusi penting dalam memperkuat kajian teoretis dan konseptual terkait penyelenggaraan pelayanan haji dan manajemen

pelayanan publik. Keberadaan tesis ini dapat dijadikan sebagai rujukan tambahan dalam memahami kebijakan dan tata kelola pelayanan haji secara lebih luas (Dewi, 2015).

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kajian mengenai haji ramah lansia umumnya memiliki kesamaan dalam penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif serta fokus pada evaluasi dan implementasi pelayanan bagi jamaah lansia. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, fokus analisis, serta kerangka teori yang digunakan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki posisi yang jelas dan relevan, yaitu mengkaji implementasi Program Haji Ramah Lansia dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji di Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Embarkasi Bekasi dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan kerangka analisis kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur yang membahas pelayanan di unit pelaksana teknis embarkasi sekaligus memberikan sudut pandang yang lebih spesifik pada konteks tersebut.

2. Landasan Teoritis

Teori Pelayanan Publik Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya dinilai dari aspek fisik seperti sarana dan prasarana, tetapi juga dari sikap dan perhatian petugas dalam merespon kebutuhan pengguna layanan, termasuk kebutuhan

khusus dari kelompok lansia. Dalam konteks pelayanan haji, kelima dimensi ini menjadi kerangka dasar dalam menilai sejauh mana pelayanan embarkasi mampu memenuhi ekspektasi jemaah haji lansia (Zeithaml et al., 1985).

3. Pengertian Lansia

Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, lansia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas. Lansia memiliki karakteristik khusus seperti penurunan fungsi organ, daya ingat, dan mobilitas fisik yang mengharuskan adanya penyesuaian pelayanan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk saat melaksanakan ibadah haji. Maka dari itu, pelayanan haji yang ramah lansia adalah bentuk dari perlindungan dan pemenuhan hak dasar.

4. Pelayanan Ramah Lansia

Pelayanan ramah lansia adalah bentuk pelayanan publik yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan khusus lanjut usia. Menurut Kementerian Kesehatan RI (2019), prinsip pelayanan ramah lansia mencakup kemudahan akses, kecepatan, kenyamanan, keamanan, dan kesantunan dalam berinteraksi. Dalam konteks embarkasi haji, pelayanan ramah lansia diterjemahkan dalam bentuk penyediaan kursi roda, petugas pendamping, fasilitas kesehatan prioritas, hingga bantuan spiritual dan emosional bagi lansia yang mengalami stres atau kebingungan.

5. Embarkasi Haji dan Perannya

Embarkasi Haji merupakan titik awal keberangkatan jemaah haji dari tanah air menuju Arab Saudi yang dilengkapi dengan fasilitas pemeriksaan

akhir, bimbingan manasik, serta pengurusan dokumen dan logistik. Menurut Peraturan Menteri Agama No. 13 Tahun 2021, embarkasi haji juga menjadi tempat pelayanan intensif sebelum keberangkatan. Dalam penelitian ini, embarkasi Jakarta-Bekasi menjadi lokasi fokus untuk menilai bagaimana skala prioritas ramah lansia diterapkan dan sejauh mana pengaruhnya.

6. Kerangka Konseptual

Pelaksanaan ibadah haji pada tahun 2023-2024 merupakan bentuk pelayanan publik yang memiliki kompleksitas tinggi, khususnya ketika jamaah yang dilayani didominasi oleh kelompok lanjut usia (lansia). Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah jamaah haji lansia menuntut adanya kebijakan dan implementasi pelayanan yang bersifat inklusif, humanis, dan responsif terhadap keterbatasan fisik serta psikologis jamaah (Damayanti, 2025).

Program Haji Ramah Lansia merupakan kebijakan yang diinisiasi oleh Kementerian Agama sebagai respons terhadap kondisi tersebut. Program ini bertujuan untuk memberikan pelayanan ibadah haji yang lebih adaptif terhadap kebutuhan jamaah lansia melalui penyediaan fasilitas khusus, pelayanan kesehatan, pendampingan, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia petugas haji. Sejumlah penelitian menyatakan bahwa implementasi kebijakan haji ramah lansia tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan di lapangan (Sari, 2024).

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan dapat dianalisis menggunakan pendekatan SERVQUAL, yang meliputi lima dimensi utama: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pendekatan ini banyak digunakan dalam penelitian pelayanan ibadah haji karena mampu menggambarkan pelayanan secara komprehensif, baik dari aspek fisik, sistem, maupun sikap petugas (Muhajarah et al., 2025).

Berdasarkan kajian pustaka tersebut, penelitian ini memandang bahwa implementasi Haji Ramah Lansia di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Embarkasi Bekasi merupakan variabel utama yang memengaruhi peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji bagi jamaah lansia. Implementasi tersebut tercermin dalam praktik pelayanan sehari-hari yang diwujudkan melalui:

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Meliputi ketersediaan dan kondisi sarana-prasarana ramah lansia seperti aksesibilitas gedung, fasilitas kesehatan, kamar, toilet, alat bantu mobilitas, serta lingkungan fisik asrama haji.

b. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Berkaitan dengan kemampuan petugas dan sistem pelayanan dalam memberikan layanan secara tepat, konsisten, dan sesuai prosedur kepada jamaah lansia, termasuk ketepatan informasi dan pelayanan administrasi.

c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Mencerminkan kesiapan dan kecepatan petugas dalam

merespons kebutuhan, keluhan, dan kondisi darurat jamaah lansia selama berada di asrama haji.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Berkaitan dengan kompetensi petugas, rasa aman, kepastian pelayanan, serta kepercayaan jamaah lansia terhadap penyelenggara ibadah haji.

e. Dimensi *Empathy* (Kepedulian)

Menunjukkan sikap ramah, perhatian personal, dan pendekatan humanis petugas terhadap jamaah lansia sebagai kelompok rentan yang membutuhkan perlakuan khusus (Sari, 2024).

Kelima dimensi tersebut secara konseptual dipandang saling berkaitan dan bersama-sama membentuk kualitas pelayanan ibadah haji yang ramah lansia. Implementasi Haji Ramah Lansia yang berjalan dengan baik pada setiap dimensi diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran ibadah jamaah lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

Dengan demikian, kerangka konseptual penelitian ini menempatkan Implementasi Haji Ramah Lansia sebagai fokus kajian utama yang dianalisis melalui lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) untuk melihat sejauh mana program tersebut mampu meningkatkan pelayanan ibadah haji bagi jamaah lansia.

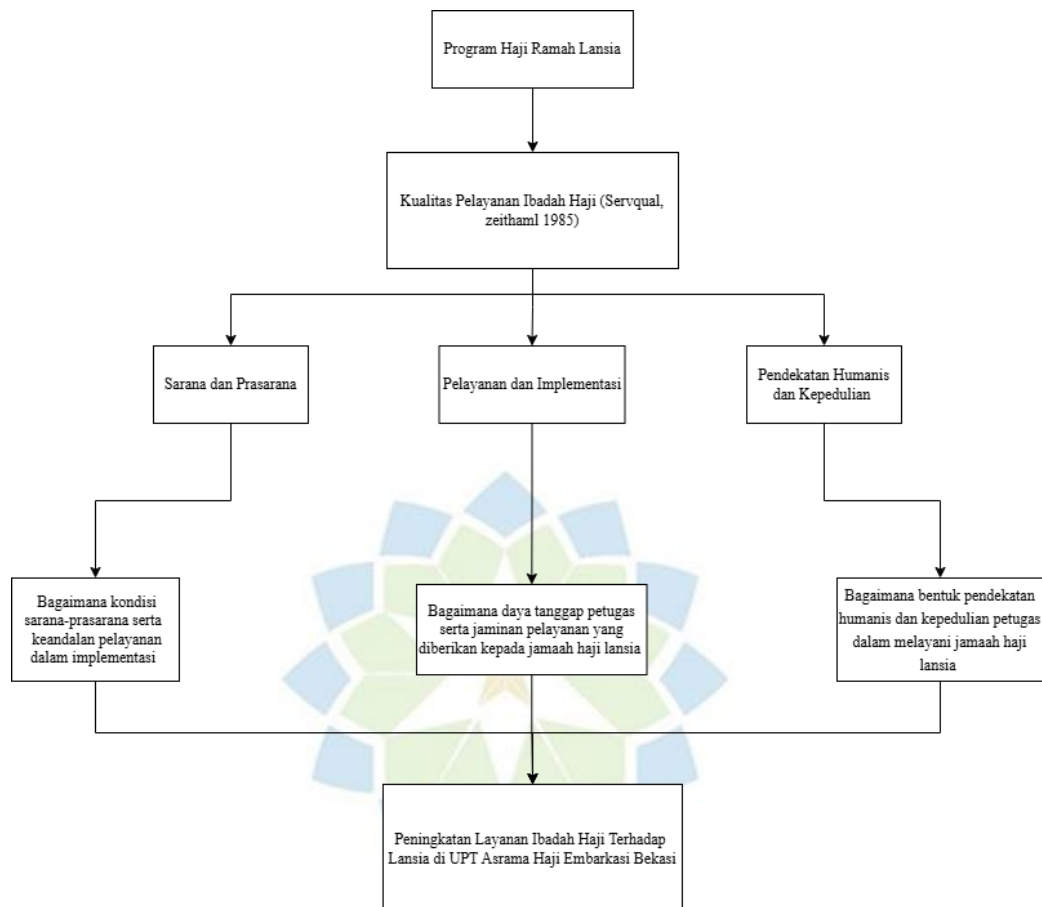
Pelaksanaan program ini dimulai dari tahap perencanaan pelayanan lansia, yang mencakup penyusunan prosedur operasional, pengaturan

fasilitas fisik ramah lansia, penyediaan tenaga pendamping, hingga penyusunan alur pelayanan khusus lansia. Perencanaan ini menjadi fondasi yang menentukan kesesuaian implementasi kebijakan dengan kebutuhan jemaah lanjut usia.

Tahap berikutnya adalah implementasi layanan ramah lansia, yang meliputi penyediaan layanan kesehatan, mobilitas, fasilitas fisik seperti kursi roda dan jalur prioritas, serta pembimbingan ibadah yang disesuaikan dengan kondisi masing-masing jemaah lansia. Implementasi ini merupakan titik utama penelitian karena menggambarkan bagaimana kebijakan diterjemahkan menjadi tindakan nyata.

Untuk menilai keberhasilan implementasi tersebut, penelitian ini menggunakan dua landasan teori. Pertama, teori Skala Prioritas Kebutuhan Maslow (1943) yang digunakan untuk menilai bagaimana proses implementasi berlangsung melalui aspek komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, struktur organisasi, serta konteks kebijakan. Kedua, teori pelayanan publik (SERVQUAL) digunakan untuk melihat kualitas layanan yang diberikan kepada jemaah lansia melalui lima dimensi utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Zeithaml et al., 1985).

Bagan 1. 1 Kerangka Konseptual



Sumber: Tia & Muhajarah, 2023

Penelitian dengan judul Implementasi Haji Ramah Lansia dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dibangun di atas paradigma konstruktivis yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang dibentuk melalui pengalaman, interaksi, dan pemaknaan para pelaku di lapangan. Diagram menunjukkan bahwa program Haji Ramah Lansia dipahami tidak hanya sebagai kebijakan administratif, tetapi sebagai praktik pelayanan yang dimaknai melalui kualitas layanan, sarana prasarana, implementasi pelayanan, serta pendekatan humanis dan kepedulian. Dalam paradigma ini, kualitas pelayanan ibadah haji dianalisis

menggunakan kerangka SERVQUAL untuk menangkap persepsi jamaah lansia terhadap keandalan layanan, daya tanggap petugas, dan empati dalam pelayanan. Dengan demikian, fokus penelitian bukan sekadar mengukur hasil, tetapi memahami bagaimana layanan dibentuk, dijalankan, dan dirasakan oleh jamaah lansia sebagai subjek utama pelayanan (Tia & Muhajarah, 2023).

Pemilihan paradigma konstruktivis beralasan karena penelitian ini menekankan pemahaman mendalam terhadap pengalaman jamaah lansia dan petugas dalam konteks implementasi program. Diagram memperlihatkan hubungan antara aspek fisik (sarana-prasarana), aspek operasional (pelayanan dan implementasi), serta aspek nilai (pendekatan humanis dan kepedulian) yang semuanya saling membentuk kualitas layanan. Paradigma ini memungkinkan peneliti menggali makna di balik praktik pelayanan, termasuk bagaimana petugas menafsirkan tugasnya dan bagaimana jamaah lansia merasakan perlakuan yang diberikan. Pendekatan tersebut relevan untuk menilai peningkatan layanan ibadah haji secara komprehensif, karena kualitas pelayanan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga emosional dan sosial. Oleh sebab itu, paradigma konstruktivis dipilih agar penelitian mampu menghasilkan gambaran holistik mengenai peningkatan layanan ibadah haji bagi lansia (Tia & Muhajarah, 2023).

7. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran yang jelas dan terstruktur mengenai alur pemikiran serta tahapan

analisis penelitian. Penyusunan sistematika ini dimaksudkan agar pembahasan dapat disajikan secara sistematis, runtut, dan mudah dipahami, mulai dari pengantar permasalahan, landasan teoritis, metodologi penelitian, hingga hasil penelitian dan pembahasannya. Dengan sistematika tersebut, diharapkan pembaca dapat memahami secara komprehensif proses penelitian mengenai implementasi Program Haji Ramah Lansia dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji di Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi uraian awal yang menjadi landasan penelitian. Pembahasan meliputi latar belakang penelitian yang menjelaskan fenomena meningkatnya jumlah jamaah haji lansia serta urgensi implementasi Program Haji Ramah Lansia dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji. Selanjutnya dipaparkan rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian baik secara akademis maupun praktis, serta sistematika pembahasan skripsi.

Bab II Tinjauan Pustaka Dan Kerangka Konseptual

Bab ini membahas landasan teori dan kajian empiris yang relevan dengan penelitian. Uraian meliputi konsep penyelenggaraan ibadah haji dan pelayanan publik, konsep Haji Ramah Lansia sebagai kebijakan pelayanan bagi jamaah lansia, serta teori kualitas pelayanan publik dengan pendekatan SERVQUAL yang mencakup dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain itu, bab ini juga memuat hasil penelitian

terdahulu yang relevan beserta persamaan dan perbedaannya dengan penelitian yang dilakukan, serta kerangka konseptual yang menjelaskan hubungan antara implementasi Haji Ramah Lansia dan peningkatan pelayanan ibadah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan berisi pemaparan dan analisis data yang diperoleh peneliti selama proses penelitian di lapangan. Pada bab ini, hasil penelitian disajikan secara sistematis berdasarkan fokus dan rumusan masalah, yang bersumber dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data tersebut kemudian dianalisis dan dibahas dengan mengaitkannya pada teori, konsep, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan, sehingga mampu memberikan penjelasan mendalam mengenai temuan penelitian. Melalui pembahasan ini, peneliti tidak hanya menggambarkan fakta yang ditemukan, tetapi juga menafsirkan makna dan implikasinya, sehingga hasil penelitian dapat menjawab permasalahan penelitian secara ilmiah dan menjadi dasar bagi penarikan kesimpulan pada bab selanjutnya.

Bab IV Penutup

Bab ini berisi simpulan dan saran yang disusun berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian pada bab-bab sebelumnya. Pada bagian simpulan, penulis merangkum temuan utama penelitian secara ringkas, jelas, dan langsung menjawab rumusan masalah serta tujuan penelitian. Adapun bagian saran memuat rekomendasi yang bersifat konstruktif dan aplikatif, ditujukan kepada pihak-pihak terkait serta peneliti selanjutnya, sebagai

upaya perbaikan, pengembangan kebijakan, maupun penguatan kajian akademik di masa mendatang sesuai dengan konteks dan keterbatasan penelitian ini.

F. Langkah - Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi, Provinsi Jawa Barat. Lokasi ini dipilih secara purposive karena merupakan salah satu embarkasi terbesar yang melayani jemaah haji dari beberapa wilayah, termasuk jemaah lansia dalam jumlah signifikan, serta menjadi titik awal implementasi berbagai layanan ramah lansia.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan Paradigma konstruktivisme, Paradigma konstruktivisme adalah pandangan dalam penelitian yang menyatakan bahwa realitas dan pengetahuan dibentuk melalui pengalaman serta interaksi sosial manusia, bukan sesuatu yang berdiri objektif dan tunggal. Dalam paradigma ini, kebenaran dipahami sebagai hasil konstruksi makna yang dibuat individu berdasarkan latar belakang budaya, sosial, dan konteks kehidupannya. Oleh karena itu, penelitian konstruktivisme berfokus pada pemahaman perspektif subjektif partisipan dan menekankan proses interpretasi untuk menggali makna pengalaman manusia berpandangan bahwa realitas sosial tidak bersifat tunggal dan objektif, melainkan dibangun (*constructed*) melalui pengalaman, interaksi, dan pemaknaan individu terhadap suatu fenomena. Pengetahuan dihasilkan dari proses interpretatif antara peneliti dan subjek penelitian,

sehingga kebenaran bersifat multipel, kontekstual, dan subjektif (Creswell, 2018)

Paradigma ini sangat relevan karena implementasi Program Haji Ramah Lansia tidak bisa dipahami hanya dari peraturan, tetapi dari bagaimana kebijakan itu dijalankan, dirasakan, dan dimaknai di lapangan. Dengan paradigma konstruktivisme, penelitian ini memposisikan kenyataan pelayanan haji sebagai sesuatu yang bersifat subjektif, dinamis, dan ditafsirkan berdasarkan pengalaman para informan, peneliti tidak berperan sebagai pengamat netral, melainkan sebagai instrumen utama yang berinteraksi langsung dengan partisipan untuk memahami makna yang mereka bangun atas pengalaman hidupnya. Fokus utama konstruktivisme adalah memahami perspektif, pengalaman, dan makna sosial dari sudut pandang aktor yang terlibat dalam suatu peristiwa atau kebijakan (Creswell, 2018).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, Pendekatan kualitatif adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam dengan menekankan makna, pengalaman, dan perspektif subjek penelitian. Pendekatan ini menghasilkan data dalam bentuk kata-kata, narasi, dan deskripsi, bukan angka, serta dilakukan dalam situasi alamiah untuk menggambarkan realitas secara holistik. (Moleong, 2005).

Tujuannya bukan mengukur, tetapi memahami dan menafsirkan makna di balik suatu peristiwa atau perilaku. Menggali proses

perencanaan, implementasi, dan evaluasi program, Memahami pengalaman jemaah lansia dan petugas dalam menjalankan layanan haji, Menganalisis makna, persepsi, dan dinamika sosial dari implementasi kebijakan. Penelitian ini fokus pada pemaknaan fenomena, bukan angka, maka pendekatan kualitatif paling tepat digunakan dalam menggambarkan fenomena secara mendalam sebagaimana terjadi di lapangan, Menjelaskan bagaimana Program Haji Ramah Lansia diterapkan secara nyata di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi, Mengurai proses kebijakan tanpa manipulasi data atau eksperimen. Kualitatif memadai untuk menghasilkan gambaran utuh, mendalam, dan bermakna mengenai implementasi layanan lansia (Damayanti, 2025)

3. Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta, karakteristik, atau fenomena yang sedang diteliti tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel. Metode ini fokus pada pemaparan kondisi apa adanya, sehingga peneliti berusaha menjelaskan suatu peristiwa atau keadaan berdasarkan data yang ditemukan di lapangan. (Sukmadinata, 2011).

Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan implementasi Program Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi secara mendalam berdasarkan fakta, pengalaman informan, dan

temuan lapangan. Penelitian ini tidak berorientasi pada pengujian hipotesis maupun pengukuran angka, melainkan pada pemahaman makna (meaning) dari suatu realitas sosial sebagaimana adanya.

Penelitian ini memfokuskan pada bagaimana bentuk implementasi pelayanan ramah lansia, aktor-aktor yang terlibat, kendala yang dihadapi, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji bagi jemaah lanjut usia. Data diperoleh melalui wawancara dengan petugas haji, pengelola layanan, dan jemaah lansia, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta dokumentasi kebijakan dan laporan terkait. Seluruh data tersebut dianalisis secara deskriptif untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai efektivitas implementasi Haji Ramah Lansia sebagaimana dikemukakan dalam kerangka penelitian kualitatif menurut (Sukmadinata, 2011).

4. Jenis data dan Sumber Data

a. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kualitatif, yaitu informasi yang disajikan dalam bentuk uraian, penjelasan, dan hasil pengamatan yang menggambarkan pelaksanaan Program Haji Ramah Lansia dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji di Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Embarkasi Bekasi. Data kualitatif dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Data hasil wawancara, berupa penjelasan, pendapat, dan pengalaman informan mengenai pelaksanaan Program Haji

Ramah Lansia, kualitas pelayanan, serta kendala dan upaya perbaikan pelayanan bagi jamaah haji.

- 2) Data hasil observasi, berupa catatan peneliti mengenai kondisi sarana-prasarana, proses pelayanan, interaksi petugas dengan jamaah lansia, serta situasi pelayanan di lingkungan UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi.
- 3) Data dokumentasi, berupa arsip, laporan, foto kegiatan, standar operasional prosedur (SOP), kebijakan, serta dokumen pendukung lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan dan pelayanan ibadah haji ramah lansia.
- 4) Jenis data tersebut digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan menyeluruh mengenai implementasi Program Haji Ramah Lansia, khususnya ditinjau dari aspek sarana pelayanan, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan kepedulian pelayanan terhadap jamaah haji lansia. (sugiyono, 2019)

b. Sumber Data

Penelitian ini memanfaatkan data primer dan data sekunder sebagai sumber informasi utama untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai implementasi Program Haji Ramah Lansia dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji di Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji Embarkasi Bekasi. yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

1) Data Primer

Dalam paradigma konstruktivis, data primer dipandang sebagai sumber utama untuk memahami realitas sosial berdasarkan pengalaman langsung para pelaku. Wawancara mendalam, observasi proses pelayanan lansia, dan catatan lapangan memungkinkan peneliti menangkap makna subjektif yang dibangun oleh jamaah lansia dan petugas pelayanan. Melalui interaksi langsung tersebut, peneliti tidak hanya mengumpulkan fakta, tetapi juga menafsirkan persepsi, emosi, serta pengalaman yang membentuk kualitas pelayanan. Pendekatan ini sejalan dengan tujuan penelitian yang ingin memahami implementasi program secara kontekstual, bukan sekadar administratif.

Penggunaan data primer dalam paradigma ini adalah karena kualitas pelayanan haji ramah lansia tidak dapat sepenuhnya diukur melalui angka atau dokumen formal. Pengalaman lansia terhadap keramahan layanan, empati petugas, dan kenyamanan fasilitas hanya dapat dipahami melalui keterlibatan langsung di lapangan. Oleh sebab itu, data primer menjadi instrumen penting untuk membangun pemahaman holistik mengenai praktik pelayanan yang sebenarnya terjadi, sehingga interpretasi peneliti bersumber dari realitas yang dikonstruksi oleh para informan sendiri (Hasan, 2002).

2) Data Sekunder

Dalam kerangka paradigma konstruktivis, data sekunder berfungsi sebagai konteks struktural yang membantu peneliti memahami latar kebijakan dan sistem yang membentuk praktik pelayanan. Dokumen seperti SOP Program Haji Ramah Lansia, regulasi Kementerian Agama, laporan resmi, serta data statistik jamaah lansia memberikan gambaran formal mengenai standar pelayanan yang diharapkan. Data ini tidak diperlakukan sebagai kebenaran tunggal, melainkan sebagai representasi kebijakan yang kemudian dibandingkan dengan realitas di lapangan.

Pemanfaatan data sekunder adalah untuk memperkaya interpretasi terhadap temuan data primer. Paradigma konstruktivis menekankan bahwa realitas sosial terbentuk melalui interaksi antara struktur dan pengalaman manusia. Dengan mengkaji dokumen resmi dan arsip kegiatan, peneliti dapat menilai sejauh mana implementasi kebijakan selaras dengan praktik aktual pelayanan kepada lansia. Kombinasi ini memungkinkan penelitian menghasilkan analisis yang komprehensif dan kontekstual mengenai peningkatan pelayanan ibadah haji (Hasan, 2002).

5. Penentuan informan atau Unit Penelitian

Penentuan informan melalui purposive sampling sejalan dengan paradigma konstruktivis yang menempatkan informan sebagai pemilik pengalaman dan pengetahuan khusus. Informan dipilih berdasarkan

keterlibatan langsung dalam program layanan lansia agar data yang diperoleh bersifat mendalam dan relevan. Dalam paradigma ini, kualitas informasi lebih penting daripada jumlah responden, karena penelitian bertujuan menggali makna, bukan melakukan generalisasi statistik.

Penggunaan purposive sampling adalah untuk memastikan bahwa perspektif yang dikumpulkan benar-benar merepresentasikan pengalaman implementasi program. Informan yang kompeten mampu menjelaskan dinamika pelayanan, tantangan operasional, serta bentuk pendekatan humanis yang diterapkan kepada jamaah lansia. Dengan demikian, pemilihan informan yang selektif mendukung terciptanya pemahaman yang kaya dan autentik mengenai praktik pelayanan haji ramah lansia, sesuai dengan prinsip penelitian kualitatif konstruktivis. Informan dalam penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kompetensi, pengetahuan, dan keterlibatan mereka dalam program layanan lansia (Turner, 2020). Informan terdiri dari:

- a. Operator Layanan Operasional
 - b. Penata Layanan Operasional
 - c. Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Sarana dan Prasarana.
1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

- a. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali informasi

mengenai perencanaan, implementasi, dan evaluasi program.

b. Observasi Lapangan

Observasi dilakukan untuk melihat langsung aktivitas pelayanan lansia, interaksi petugas–jamaah, fasilitas fisik, dan situasi asrama haji.

c. Dokumentasi

Pengumpulan dokumen terkait, seperti SOP, laporan kegiatan, foto, video, struktur organisasi, dan catatan resmi lainnya.

(Arikunto, 2013)

2. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Untuk menjaga keabsahan data, peneliti menggunakan teknik:

- a. Triangulasi Sumber (perbandingan data dari berbagai informan)
- b. Triangulasi Teknik (wawancara, observasi, dokumentasi)
- c. Member Check (konfirmasi hasil wawancara kepada informan)
- d. Diskusi Sejawat (*peer debriefing*)

Teknik-teknik tersebut digunakan untuk memastikan bahwa data valid, kredibel, dan dapat dipertanggungjawabkan

3. Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model Miles & Huberman (Miles, Huberman, 2014), yang terdiri dari:

- a. Reduksi Data. Menyaring, merangkum, dan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian.
- b. Penyajian Data (*Data Display*), Menata data dalam bentuk narasi,

tabel, bagan, atau matriks agar mudah dibaca dan dianalisis.

- c. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*), Menyimpulkan hasil analisis secara sistematis untuk menjawab fokus penelitian. Analisis dilakukan secara simultan sejak awal pengumpulan data hingga penelitian selesai.

