

## ABSTRAK

**Awaludin Khairunnas:** Pengaruh Program *One Stop Service* terhadap Kenyamanan Jemaah Haji Lanjut Usia di Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede Tahun 2025

Penelitian ini berangkat dari besarnya proporsi jemaah haji lanjut usia di Embarkasi Jakarta yang mencapai 19,5% dari total jemaah, sementara tidak semua di antaranya memiliki pendamping, sehingga rentan mengalami kendala fisik maupun psikologis ketika harus berpindah dari satu loket layanan ke loket lainnya. Kehadiran program *One Stop Service* (OSS) yang mengintegrasikan proses *Custom, Immigration, and Quarantine* (CIQ) dalam satu lokasi diharapkan mampu menjawab tantangan tersebut, namun efektivitasnya dari sudut pandang pengalaman jemaah, khususnya kelompok lansia, masih perlu diukur secara empiris. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur pengaruh program *one stop service* terhadap tingkat kenyamanan jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede.

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme dengan pendekatan kuantitatif dan metode regresi linear sederhana. Variabel Program *One Stop Service* (X) diukur melalui lima dimensi *Service Quality* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Variabel Kenyamanan Jemaah Haji Lansia (Y) diukur menggunakan empat dimensi *Comfort Theory* dari Kolcaba (1994), yaitu *Physical*, *Psychospiritual*, *Environmental*, dan *Social Comfort*. Data dikumpulkan dari 95 responden jemaah haji lanjut usia melalui kuesioner berskala Likert, dan dianalisis menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, serta uji hipotesis (Uji T) dengan bantuan program IBM SPSS for Windows Versi 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program *one stop service* dinilai berada pada kategori "Sangat Baik" dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 87,70, dan tingkat kenyamanan jemaah haji lansia juga berada pada kategori "Sangat Baik" dengan TCR sebesar 89,04. Hasil analisis regresi menghasilkan persamaan  $Y = 17,666 + 0,700X$  dengan koefisien korelasi (R) sebesar 0,760 (kategori kuat) dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,577, yang berarti program OSS berkontribusi sebesar 57,7% terhadap variasi kenyamanan jemaah. Hasil uji hipotesis melalui Uji T menunjukkan nilai  $t_{hitung} 11,273 > t_{tabel} 1,661$  dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, program *one stop service* menunjukkan hubungan positif dan signifikan terhadap tingkat kenyamanan jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede.

**Kata Kunci:** *One Stop Service*, Kenyamanan Jemaah Haji, Jemaah Haji Lanjut Usia, Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede.